



Canada Public Service
Agency

Agence de la fonction publique
du Canada

Government
Publications

CA1

PA

- D24

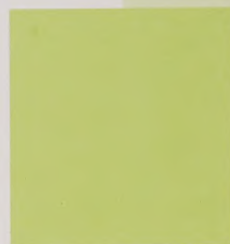
Annual Report on Official Languages 2006-07

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

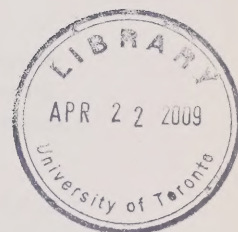
3 1761 11638346 4




Canada



Annual Report on Official Languages 2006–07



ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

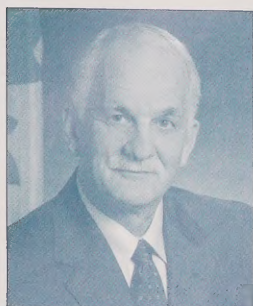


Published by the Canada Public Service Agency
© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
The President of the Treasury Board, 2009

Catalogue No. CP51-2/2007
ISBN 978-0-662-06530-2

This document is available in alternative formats and at the following addresses:
<http://www.psagency-agencefp.gc.ca/rp-eng.asp>
<http://publiservice.psagency-agencefp.gc.ca/rp-eng.asp>

Message from the President of the Treasury Board



As President of the Treasury Board and Minister responsible for the Canada Public Service Agency, I am pleased to present this 19th annual report on official languages, for fiscal year 2006–07, in accordance with section 48 of the *Official Languages Act*.

As Minister responsible for the Official Languages Program in federal institutions that are subject to Parts IV, V and VI of the Act, I encourage institutions to demonstrate clear and sustained leadership in delivering services to Canadians in the official language of their choice and creating bilingual work environments where appropriate.

We are encouraged by our progress in recent years, as shown by the data in this report. Linguistic duality is about more than just numbers, however. Bilingualism is a key element of our national identity, and linguistic duality is one of the fundamental values of the Public Service of Canada. The official languages policies contribute to building a Public Service founded on excellence, representative of the geographic and cultural diversity of Canada. Our progress here is shown by the commitment of institutions to make linguistic duality an integral part of their planning.

The Government's recent *Roadmap for Canada's Linguistic Duality 2008–2013: Acting for the Future* is giving fresh momentum to the promotion of Canada's linguistic duality. I trust that federal institutions will continue to play a vital role in achieving this objective.

A handwritten signature in dark ink that reads "Vic Toews". The signature is fluid and cursive, with the first name "Vic" and last name "Toews" clearly distinguishable.

The Honourable Vic Toews, P.C., Q.C., M.P.
President of the Treasury Board

February 2009

Message from the President of the University

1964

As I reflect on the past year, I am struck by the many challenges we have faced and the many successes we have achieved. The University has been fortunate to have a very able and dedicated President, Mr. [Name], who has led us through a period of rapid change and growth. His leadership has been a source of strength and inspiration for all of us.

In the past year, we have made significant progress in many areas. We have increased our enrollment, improved our academic standards, and strengthened our financial position. We have also been able to maintain our commitment to the highest standards of scholarship and research. These achievements are a testament to the hard work and dedication of our faculty, staff, and students.

As we look ahead to the future, I am confident that we will continue to make significant progress. We have a strong foundation upon which to build, and we have the talent and resources to meet the challenges of the future. I am proud to be part of this great institution, and I am confident that we will continue to make a significant contribution to the world.

I am grateful to all of you for your support and contribution to the University. I am confident that we will continue to achieve great things together.

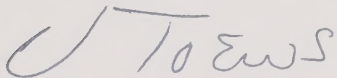
Very truly yours,
[Signature]

Speaker of the Senate

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the 19th annual report on official languages covering the 2006-07 fiscal year.

Sincerely,

A handwritten signature in dark ink, reading "Vic Toews". The signature is fluid and cursive, with the first name "Vic" and last name "Toews" clearly distinguishable.

The Honourable Vic Toews, P.C., Q.C., M.P.
President of the Treasury Board

February 2009

Journal of the Senate

For the Session of 1888

Published by the Senate of the State of New York
at the Office of the Secretary of the Senate,
in the City of New York.

Price, One Dollar.

NEW YORK:
J. B. LIPPINCOTT & CO.,
15 NASSAU ST.

THE SENATE OF THE STATE OF NEW YORK
OFFICE OF THE SECRETARY OF THE SENATE,
IN THE CITY OF NEW YORK.

1888.

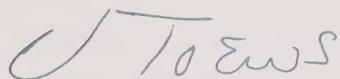


Speaker of the House of Commons

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the 19th annual report on official languages covering the 2006-07 fiscal year.

Sincerely,

A handwritten signature in dark ink, reading "Toews". The signature is stylized, with a large, sweeping "T" and a cursive "Toews".

The Honourable Vic Toews, P.C., Q.C., M.P.
President of the Treasury Board

February 2009

Journal of the House of Commons

18th May 1964

The House met at 2.15 p.m. and the Speaker, Mr. Speaker, presided. The House was called to order by the Speaker, Mr. Speaker, and the House proceeded with the business of the day.

18th May 1964

The House met at 2.15 p.m. and the Speaker, Mr. Speaker, presided. The House was called to order by the Speaker, Mr. Speaker, and the House proceeded with the business of the day.

The House met at 2.15 p.m. and the Speaker, Mr. Speaker, presided. The House was called to order by the Speaker, Mr. Speaker, and the House proceeded with the business of the day.

18th May 1964

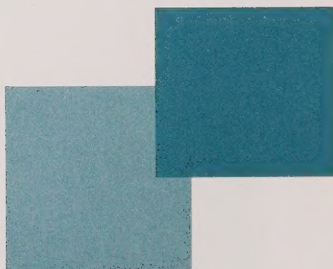


Table of Contents

Message from the President of the Treasury Board	i
Speaker of the Senate	iii
Speaker of the House of Commons	v
List of Tables	viii
List of Figures	x
Summary	xi
I. Introduction	1
Canada Public Service Agency Mandate	1
Official Languages Branch Mission	1
Report Structure and Content	1
II. Official Languages Program	2
Legal Context	2
Rights and Responsibilities	4
Governance Structure	6
III. Evaluation of the Governance of the Official Languages Program	7
Monitoring and Performance Measurement	7
Leadership	7
Information Management	10
Agency Support and Follow-up Activities with Key Stakeholders	12
IV. Evaluation of Official Languages Program Implementation	14
Communications With and Services to the Public in Both Official Languages	14
Current Situation	15
Statistics on Communications With and Services to the Public	20
Language of Work	25
Human Resources Management	31
V. Culture Change	39
Evaluation of the <i>Action Plan for Official Languages</i>	39
Awareness and Promotion Activities	39
VI. Conclusion – Toward An Exemplary Public Service from the Official Languages Point of View	42
VII. Statistical Appendix	43
Data Sources	43
Technical Notes and Definitions	43
Interpretation and Validity of Data	43

List of Tables

The tables that follow are grouped into four categories: A, B, C and D.

A.	Personnel of institutions that are part of the core public administration, including certain employees of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and National Defence	
1.	Bilingual Positions and the Pool of Bilingual Employees in the Core Public Administration	44
2.	Language Requirements of Positions in the Core Public Administration	45
3.	Language Requirements of Positions in the Core Public Administration by Region	46
4.	Bilingual Positions in the Core Public Administration—Linguistic Status of Incumbents	47
5.	Bilingual Positions in the Core Public Administration—Level of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)	48
6.	Service to the Public—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Linguistic Status of Incumbents	49
7.	Service to the Public—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Level of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)	50
8.	Personal and Central Services—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Linguistic Status of Incumbents	51
9.	Personal and Central Services—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Level of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)	52
10.	Supervision—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Linguistic Status of Incumbents	53
11.	Supervision—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Level of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)	54
12.	Participation of Anglophones and Francophones in the Core Public Administration by Region	55
13.	Participation of Anglophones and Francophones in the Core Public Administration by Occupational Category	56

B. Personnel of Crown corporations and other organizations that are not part of the core public administration, including civilian and regular members of the RCMP, members of the Canadian Forces, and personnel of privatized agencies	
14. Participation of Anglophones and Francophones in Institutions That Are Not Part of the Core Public Administration by Region	57
15. Participation of Anglophones and Francophones in Institutions that Are Not Part of the Core Public Administration by Occupational or Equivalent Category	58
15A. Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces (Not Part of the Core Public Administration)	59
15B. Participation of Anglophone and Francophone Regular Members of the RCMP (Not Part of the Core Public Administration)	60
C. All institutions subject to the <i>Official Languages Act</i>	
16. Participation of Anglophones and Francophones in All Institutions Subject to the <i>Official Languages Act</i> by Region	61
D. Supplementary Tables	
17. Language Requirements of Positions in the Core Public Administration by Province or Territory	63
18. Participation of Anglophones and Francophones in the Core Public Administration by Province or Territory	65
19. Participation of Anglophones and Francophones in Institutions That Are Not Part of the Core Public Administration by Province or Territory	66
20. Participation of Anglophones and Francophones in All Institutions Subject to the <i>Official Languages Act</i> by Province or Territory	67

List of Figures

1. Distribution of all Institutions Subject to the <i>Official Languages Act</i>	5
2. Governance Structure of Official Languages	6
3. Distribution of Offices and Facilities That are Required or not Required to Provide Services in Both Official Languages, by Province or Territory	14
4. Service to the Public—Incumbents of Bilingual Positions who Meet Their Language Requirements	20
5. Service to the Public—Superior Level (Level C) of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)	21
6. Map of Designated Bilingual Regions for Language-of-Work Purposes	25
7. Supervision—Incumbents in Bilingual Positions who Meet Their Language Requirements	29
8. Supervision—Superior Level (Level C) of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)	30
9. Participation of Anglophones and Francophones in all Institutions Subject to the <i>Official Languages Act</i>	32
10. Participation of Anglophones and Francophones in Quebec in all Institutions Subject to the <i>Official Languages Act</i> (excluding the NCR)	33
11. Proportion of Bilingual Positions in the Core Public Administration by Region	37



Summary

The Canada Public Service Agency monitors and periodically audits how federal institutions are complying with their linguistic obligations under the *Official Languages Act*. Under this Act, institutions must serve Canadians in the official language of their choice, establish and maintain a work environment conducive to the use of both official languages in bilingual regions, and ensure that the workforce of federal institutions tends to reflect the presence of the Anglophone and Francophone communities in Canada, taking into account the characteristics of those institutions, their mandate, their public and their location.

The highlights noted below address the evaluation of the governance and implementation of the Official Languages Program during the 2006–07 fiscal year.

Evaluation of the Governance of the Official Languages Program

Leadership

Senior management in institutions subject to the Act must show leadership in official languages matters by carrying out concrete actions that demonstrate their commitment.

Noteworthy elements include the following:

- The vast majority of annual reviews are approved by the deputy head, reflecting senior management's commitment to official languages.
- More institutions report that official languages objectives are an integral part of the performance agreements of their executives and that they are assessed on the achievement of these objectives.

- For most institutions, official languages objectives are central to their strategic planning.
- A number of institutions have developed annual or multi-year plans clearly setting out their official languages vision.
- A growing number of institutions are striking official languages advisory committees made up of representatives of their various sectors and chaired by a senior manager.
- Most executives and managers are showing leadership by encouraging their employees to express themselves in the official language of their choice at meetings, and responding to their needs for language training for purposes of professional development and learning retention.
- Most institutions have sufficient human and financial resources to manage the Official Languages Program effectively.
- A growing number of institutions are adopting monitoring mechanisms to ensure better compliance with the Treasury Board's official languages policies.

Information management

- Institutions in the core public administration (CPA) regularly update their data in the Position and Classification Information System (PCIS). The Agency is thus able to provide a more accurate picture of the linguistic capacity of institutions with regard to service to the public and language of work.

- Some institutions outside the CPA that input data to version II of the Official Languages Information System (OLIS II) were not able to provide the Agency with data on their organization's situation at the end of the fiscal year within a reasonable time.

Evaluation of Program Implementation

Communications with and services to the public in both official languages (Part IV of the Act)

The Agency notes the following:

- A large majority of institutions are able to communicate with and serve the public in both official languages in offices and facilities that are designated bilingual.
- Information on the websites of a large majority of institutions is generally available in both official languages. The quality of communications and services is generally equal in both languages.
- A very large majority of institutions have sufficient bilingual capacity to offer bilingual services, although it may be limited in some offices.
- The percentage of incumbents of bilingual positions required to serve the public who meet the language requirements of their position increased slightly, from 89.9% in 2006 to 91% in 2007. The percentage of incumbents exempt from meeting the language requirements of their position has remained stable at 5.1%.
- The percentage of positions designated bilingual requiring superior proficiency (level C in oral interaction) increased slightly, from 33.7% to 34.4%.
- A large majority of institutions include clauses specifying language obligations in the contracts they award. However, few of them report that they take action to ensure that third parties comply with these clauses.
- More institutions have put mechanisms in place to measure performance in the delivery of service to the public.
- Audits during the fiscal year revealed some shortcomings in active offer signage of bilingual services, and in bilingual greetings in person and on the telephone.

Language of work (Part V of the Act)

- In general, electronic communications, websites, work instruments and computer systems for employees are available in both official languages.
- The great majority of institutions remain committed to official languages and are taking measures to enable employees to use the official language of their choice in the workplace.
- Although most institutions have made progress in recent years in holding bilingual meetings, the Agency still notes some shortcomings in this respect.
- Of the employees in the core public administration who provide personal and central services (for example, pay, financial, communications and library services), 90.7% met the language requirements of their position, compared with 89.8% in 2006. The percentage of positions requiring superior second language proficiency (level C) rose from 33.2% in 2006 to 33.7% in 2007.

■ A total of 89.1% of the incumbents of supervisory positions in Canada, including executives, met the language requirements of their position, compared with 87% in 2006.

■ Of executives in the core public administration, 94% met the language requirements of their position on March 31, 2007, compared with 92.9% on the same date the previous year.

Human resources management (including equitable participation) (Part VI of the Act)

■ On March 31, 2007, the participation rate in all institutions subject to the Act was 73.1% for Anglophones and 26.9% for Francophones. These rates were practically unchanged from the previous year. For the core public administration, the rates were 68.5% and 31.5%. Based on data from the 2001 Census, the two official language communities were relatively well represented in all institutions subject to the

■ At the regional level, in all institutions subject to the Act, the participation rate for Anglophones in Quebec (excluding the National Capital Region) was 12.2% in 2007, compared with 13.6% the previous year. For the core public administration, the rates were 7.6% in 2007 and 7.7% in 2006.

■ Institutions are using language training less often to meet the language requirements of positions. They are, however, increasingly offering language training for career development purposes.

In 2006–07, the Agency paid particular attention to the development of official languages management tools, such as the Regulations Management System, the Official Languages Follow-up System and the tool for determining the linguistic profile of bilingual positions. Among other things, the Agency provided briefings on policies related to the staffing of bilingual positions and on obligations related to the multilingual websites of institutions and Crown corporations subject to the Act. Three audits of active offer and service to the public were conducted to ensure that the offices and facilities of institutions subject to the Act were meeting their linguistic obligations. The Agency also offered various promotion and awareness activities for its main networks.



I. Introduction

This annual report provides an account of the implementation of the Official Languages Program in federal institutions subject to the *Official Languages Act*, and activities and results regarding their linguistic obligations for the 2006–07 fiscal year.

Canada Public Service Agency Mandate

As a central agency in the Treasury Board portfolio, the Canada Public Service Agency is responsible for ensuring that the employer (Treasury Board) discharges its responsibilities of supervision and leadership in the management of human resources in the Public Service. In that context, the Agency was established in 2003 to modernize human resources management and promote excellence throughout the Public Service. Its goal is to serve Canadians better through a workforce and a workplace second to none. Its role is to provide the necessary leadership and guidance to foster, support and ensure efficient results-based human resources management throughout the Public Service. Its main goal is to develop and support a new human resources management system that enables Public Service managers and employees to achieve better results in the service of Canadians.

The Agency's work on values and ethics, official languages and diversity offers a guarantee that the Public Service will have the qualities and characteristics it needs to reflect the composition and nature of Canadian society. Aware of the substantial challenges posed by population and job market trends, the Clerk of the Privy Council has made Public Service renewal a government priority.

Official Languages Branch Mission

The Agency's Official Languages Branch monitors federal institutions and periodically audits communications with Canadians and the offer of service in the official language of their choice, the establishment and maintenance of a work environment conducive to the effective use of both official languages in regions designated bilingual, and the participation of a workforce that tends to reflect the presence in Canada of both official language communities.

Excellence will only be achieved if institutions subject to the Act show increased leadership and accountability. This means strengthening accountability and increasing and maintaining linguistic capacity and knowledge in the area of official languages. To that end, the Branch works in partnership with institutions and the Regional Federal Councils.

The Branch also works with various bodies that have obligations under the Act to enhance the vitality of official language minority communities and support and assist their development, as well as to foster the full recognition and use of English and French within Canadian society (Part VII of the Act).

Report Structure and Content

The report has two main components—an evaluation of governance of the Official Languages Program and an evaluation of the implementation of the Program. The evaluation of governance covers activities and results related to leadership and information management. The evaluation of implementation covers communications with the public and the delivery of services (Part IV of the Act), language of work (Part V of the Act) and human resources management as it relates to official languages, including equitable participation (Part VI of the Act).



II. Official Languages Program

Legal Context

The *British North America Act*, now known as the *Constitution Act, 1867*, provided for the use of either English or French in the debates of the Houses of Parliament of Canada and the Houses of the Legislature of Quebec, as well as in any pleading or process in or issuing from any court of Quebec and Canada. It also required the use of English and French in the records, journals and Acts printed and published by the Parliament of Canada and the Legislature of Quebec.¹

In 1969, the Government of Canada, following the recommendations of the Laurendeau–Dunton Commission, adopted the *Official Languages Act*. The Act affirmed the status of English and French as Canada's official languages, and required federal institutions to serve the public in the official language of their choice in certain circumstances.

In 1982, Canada adopted the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. In language matters, the Charter provided important guarantees.² Among other things, it established English and French as the official languages and their equal status, rights and privileges as to their use in Parliament and in the Government of Canada. It also provided that any member of the public in Canada has the right to communicate with, and to receive available services from, any head or central office of

a federal institution in English or French, and has the same right with respect to any other office of such an institution where there is a significant demand for communications and services in English or French, or where, due to the nature of the office, it is reasonable that communications and services be available in both English and French.

In 1988, Parliament passed a new *Official Languages Act*³ to give full effect to the guarantees provided in the Charter. This new Act deals, in particular, with parliamentary debates and deliberations, legislation, the administration of justice, communications with and services to the public by federal institutions, rights related to the language of work of federal employees, equitable participation of the two official language communities within federal institutions, the promotion of the two official languages, the official languages responsibilities of the Treasury Board, the role and powers of the Commissioner of Official Languages, and court remedy under the Act.

In 1991, the government adopted the *Official Languages Regulations (Communications with and Services to the Public)*.⁴ This legal instrument ensures the concrete application of certain provisions concerning services to the public. Three types of provisions are involved: those that define the concept of significant demand included in the Act and in the Charter,

1. See s. 133 of the *Constitution Act, 1867*.

2. See ss. 16 to 24 and 59 of the *Constitution Act, 1982*.

3. 1988, c. 38, assented to on July 28, 1988.

4. Registration SOR/92-48, P.C. 1991-2541, December 16, 1991, published in the *Canada Gazette*, Part II, January 1, 1992.

those that take into consideration the nature of the offices, and those that specifically concern the travelling public. The Regulations thus define the exact situations in which federal offices are required to actively offer services⁵ in both official languages. It should be pointed out that the Regulations do not apply to offices located in the National Capital Region (NCR) or to head offices because they are required under the Act and the Charter to communicate with and provide services to the public in both official languages.

In November 2005, certain amendments were made to Part VII of the Act to strengthen the commitment of the federal government to fostering the full recognition and use of both English and French, and require institutions to take “positive measures” for the implementation of that commitment.⁶ It is now possible to apply for a court remedy under Part VII.

Other legal instruments relating to official languages have been adopted under the *Public Service Employment Act*; the most recent amendments⁷ came into force on December 31, 2005, and include the following:

- The amended *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order*, which provides for three circumstances in which a person may be appointed to a non-imperative bilingual position⁸ without having to meet the language requirements of the position upon appointment.
- The *Public Service Official Languages Appointment Regulations*, which contain provisions applicable to the appointment to a bilingual position of persons who undertake to become bilingual, and exemptions for acting appointments.

5. Actively offer: clearly indicate visually and verbally that the public can communicate with and obtain services from an office or facility designated bilingual in either English or French. These obligations stem from s. 28 of the Act.

6. 2005, c. 41, assented to on November 24, 2005, amending s. 41 of the Act.

7. These amendments resulted from the passage of the *Public Service Modernization Act*, assented to on November 7, 2003, the gradual implementation of which ended with the coming into force of the *Public Service Employment Act* on December 31, 2005.

8. Non-imperative staffing allows the appointment to bilingual positions of persons who meet the basic requirements of the position, other than the language proficiency requirements.

Rights and Responsibilities

The Official Languages Program is based on the following major pillars of the Act (the Agency is responsible for the first three; Canadian Heritage is responsible for the fourth):

1. Part IV: Communications with and services to the public, or the obligation of federal institutions subject to the Act to actively offer and provide services to the public in both official languages, and the corresponding right of members of the public to communicate with these offices and to obtain services in the official language of their choice, under certain circumstances, not only in person at a service counter, but also by telephone or in writing. The service must be of equal quality in both official languages.⁹
2. Part V: Language of work, or the obligation of federal institutions to establish work environments that are conducive to the use of both official languages in the NCR and in regions designated bilingual for this purpose,¹⁰ and the corresponding right of federal employees to be able to work in the official language of their choice, within the limits defined in the Act.
3. Part VI: The commitment of the Government of Canada to ensure that the workforce of federal institutions tends to reflect the presence in Canada of the two official language communities, and that Anglophones and Francophones have equal opportunities for employment and advancement within those institutions.
4. Part VII: The commitment of the Government of Canada to enhancing the vitality of Canada's Anglophone and Francophone minority communities and supporting their development, as well as fostering the full recognition and use of English and French in Canadian society, and the obligation of federal institutions to take positive measures to implement that commitment.

In a context where accountability and reporting have taken on increased importance, federal institutions must, in addition to reporting their achievements, evaluate their performance against the first three pillars, which fall under the Treasury Board's responsibility, and report on these to the Agency in accordance with the terms and conditions set out in Treasury Board policies.

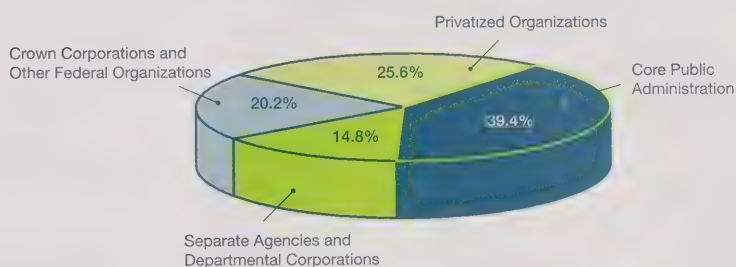
9. In accordance with ss. 16 and 20 of the Charter and s. 21 et seq. of the Act, only at the head or central office of an institution, in the NCR, with federal institutions that report directly to Parliament and where there is significant demand for English or French, or due to the nature of the office.
10. See s. 35 of the Act. The regions designated bilingual for language-of-work purposes are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, and parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

The 2005 amendments to the *Public Service Labour Relations Act* and the *Financial Administration Act*, following the coming into force of the *Public Service Modernization Act* in 2003, have had an effect on the distribution of institutions subject to the *Official Languages Act*. These institutions are grouped in the following categories: the

Public Service, which comprises the core public administration (departments and other portions), as well as separate agencies and departmental corporations; privatized agencies; and Crown corporations and other federal bodies. Figure 1 illustrates this distribution.

Figure 1

Distribution of all Institutions Subject to the *Official Languages Act*



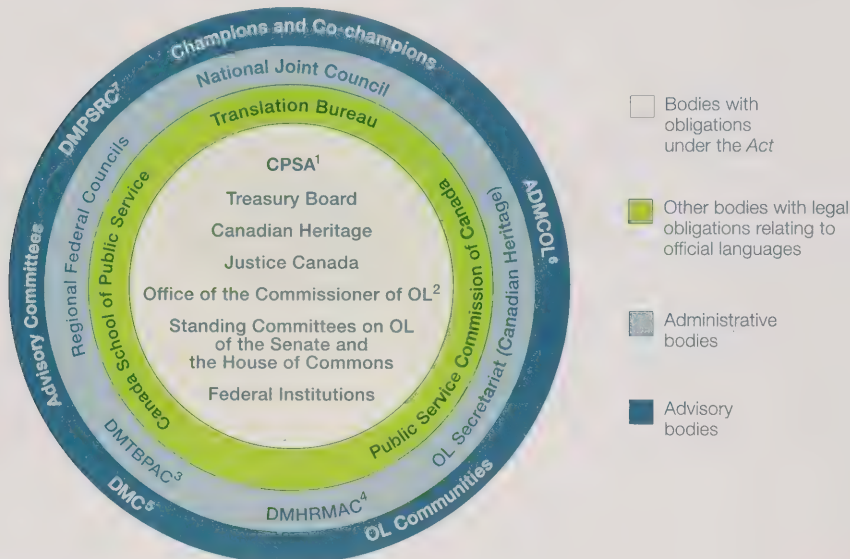
Source: Burolis

Governance Structure

Responsibility for implementation of the Program is shared by several bodies. Their obligations can be legal, administrative or advisory. Figure 2 illustrates the current official languages governance structure. For a full description of the responsibilities of the various bodies, consult the governance structure document.¹¹

Figure 2

Governance Structure of Official Languages



1 Canada Public Service Agency

2 Official Languages

3 Deputy Minister Treasury Board Portfolio Advisory Committee


4 Deputy Minister Human Resources Management Advisory Committee

5 Deputy Minister Committee

6 Assistant Deputy Minister Committee on Official Languages

7 Deputy Minister Public Service Renewal Committee

11. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/rp-eng.asp>.



III. Evaluation of the Governance of the Official Languages Program

Monitoring and Performance Measurement

To gain an overview of how the Official Languages Program is managed and implemented in federal institutions, the Agency analyzes the annual reviews of federal organizations for the fiscal year concerned. It then informs institutions of its observations, asks them to take any necessary action, and follows up as required. The Agency provides support to institutions to help them implement the identified corrective action.

In exceptional circumstances, institutions may not be able to provide the Agency with their annual review within the time specified. As a result, the horizontal analysis that is part of this exercise is based on the annual reviews received by the Agency, which cover 93% of all institutions subject to the Act.

Good leadership practice – Deputy Minister

- In 2006, Health Canada instituted a *Deputy Minister's Award for Excellence in Official Languages*. The award is presented during National Public Service Week and recognizes the efforts of a manager or employee who has shown leadership in official languages.

Leadership

The success of Public Service modernization depends on the leadership of management. In official languages matters, the Agency strongly encourages managers of federal institutions to provide continuing leadership and demonstrate their commitment through concrete actions.

The great majority of institutions give official languages objectives a central place in their strategic planning. To that end, some institutions have developed a strategic plan and an official languages accountability framework that clearly indicates the objectives and responsibilities of managers, and have chosen to integrate management of their human resources with their official languages goals to better achieve those objectives. Such actions are evidence of sound Program governance.

Most of the annual reviews were approved by the deputy heads, and many took this opportunity to reiterate their personal commitment and the commitment of senior management to official languages. This is an important message because the deputy heads clearly indicate to managers and staff the commitment to official languages of their senior management.



To implement their official languages strategy, institutions must develop an action plan and monitor progress closely. This ensures that they develop the tools they need to realize the objectives they have set. Some institutions have developed a multi-year plan, clearly setting out their official languages vision.

Good leadership practice – action plan

- Public Works and Government Services Canada updates its official languages action plan quarterly. The Assistant Deputy Minister, Human Resources, and the departmental champion and co-champion present the plan to the Minister, the Deputy Minister and the Associate Deputy Minister.

An increasing number of institutions report that official languages objectives are an integral part of executives' performance agreements and that they are assessed on the results they achieve. The examples set by NAV CANADA, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) and the Canadian Broadcasting Corporation (CBC) are worth mentioning. NAV CANADA incorporated an official languages component in its code of conduct to ensure that senior managers renew their commitment to official languages annually. The CRTC includes a statement on official languages, covering language of work and human resources

management, in every performance agreement. Managers must show that they have taken the necessary actions to fulfil their commitment. And the CBC informs employees of their official languages objectives, and the results are reflected in their performance evaluations.

Advisory committees

Starting an official languages advisory committee is another good example of leadership. Increasingly, institutions are setting up advisory committees of representatives from various sectors of the organization and chaired by a senior manager. They serve as a forum for coordination and for mobilizing key stakeholders in order to develop synergies and more sustained leadership.

Good leadership practice – advisory committee

- Natural Resources Canada set up a working group of representatives of the various sectors of the department to discuss best practices in official languages and notify employees of major changes relating to official languages. The working group meets monthly and is chaired jointly by a manager from operations and one from corporate services.

Good leadership practices – champions

- Farm Credit Canada set up a network of champions located at key points across Canada. Their role is to raise employee awareness, point out shortcomings and good practices, and apply their ingenuity to the development of solutions for official languages issues in their respective sectors.
- The Canadian Food Inspection Agency has a very active network of official languages champions who promote the Program and official languages initiatives within the institution.
- Industry Canada set up an official languages discussion group in January 2007. It is made up of employees from all sectors of the department, and its objective is to assist the champion in renewal of the official languages action plan, and analyze various measures that could be taken to enable the department to meet its obligations.

Champions and co-champions

As leaders of official languages, champions are responsible for raising the visibility of official languages within their institution, ensuring that their institution's linguistic obligations are met, encouraging their institution to take positive measures to assist the development of official language minority communities, and promoting English and French.

Middle managers and managers

Middle managers and managers must also show leadership in official languages matters in their respective areas of activity. For example, they are advised to encourage their employees to express themselves in the official language of their choice at meetings, encourage language training for career development, and promote language retention activities such as brown-bag lunches and buddy systems. To that end, the Agency strongly encourages institutions to give greater prominence in their annual reviews to actions taken by their managers during the fiscal year to promote the Program.

Human and financial resources

Organizations must ensure that they have the necessary resources for the sound management of official languages. According to their annual reviews, most have the resources they need to manage the Program effectively.

Good leadership practice – human resources management

- In the fall of 2006, the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec initiated a regional official languages training and awareness tour, which is to continue in 2007–08. The sessions given during this tour are designed to equip employees to better facilitate implementation of the Program in the department. The tour also takes in responsibility centres at headquarters. The organization has stressed the importance of improving existing good practices.

Examples of leadership in official languages within institutions

- Inclusion of official languages in the departmental action plan, strategic planning and human resources strategy.
- Inclusion of official languages objectives in the performance agreements of executives and managers.
- Development of mechanisms to oversee compliance with linguistic obligations.
- Regular surveys to gauge employee and public satisfaction, and random quality checks for official languages compliance.

Institutions are responsible for taking appropriate action to meet their linguistic obligations. They must therefore assess the results they achieve and use various means to monitor their compliance with policy requirements.

Monitoring activities are expanding in many institutions. For example, some official languages coordinators at National Defence now perform onsite diagnostic visits and follow up on complaints received. An annual inspection plan, with an analysis grid identifying desired results, was developed by the Support Group, Québec City Sector, at CFB Montréal and CFB Valcartier.

Information Management

In its monitoring activities, and for purposes of accountability to Parliament, the Agency needs access to information that is as accurate and current as possible. The three main information systems it uses are:

- The Position and Classification Information System (PCIS) is an Agency system administered by Public Works and Government Services Canada

(PWGSC). Institutions in the core public administration extract information from their human resources management system and forward it to PWGSC. The PCIS includes information on official languages, classification and designation of positions, exemptions and incumbents.

- The Official Languages Information System II (OLIS II) is managed by the Agency and contains information concerning Parts IV, V and VI of the Act derived from the human resources management systems of institutions outside the core public administration. Institutions send their data directly to the Agency.
- Burolis,¹² which is also managed by the Agency, is the official directory of offices and facilities of institutions that are subject to the Act (including those outside the country). It lists the offices and facilities that must provide bilingual services, as well as those that are only required to provide services in one official language. Burolis can be found on the Agency's website under Tools.

12. <http://www.burolis.gc.ca>.

In recent years, institutions in the core public administration (CPA) have made considerable efforts to ensure that data in PCIS reflects their actual status. These efforts have borne fruit: PCIS data is now updated regularly in almost all institutions in the CPA. As a result, the Agency has a more accurate picture of the linguistic capacity of institutions in relation to service to the public and language of work.

Continuing the work announced last year, the Agency has been developing a new web application called the Regulations Management System (RMS). This advanced interactive system will guide institutions in their application of the Regulations and facilitate the updating of contact information for offices communicating with or providing services to the public. Among other things, the RMS will enable institutions to manage the follow-ups needed for determining the linguistic obligations of a new office required under the Regulations, including defining the area an office serves and applying Treasury Board directives for assessing demand in both official languages.

Official Languages Management Dashboard

The Official Languages Management Dashboard is a web-based tool that centralizes performance indicators and other information on the Program. In January 2007, it was made available to institutions in the CPA.

Consolidation of official languages tools

To improve information management, the Agency has created a web page that brings together the various tools available to managers and persons responsible for official languages. This gives institutions access to a variety of tools so that they will be better informed of their responsibilities and achieve better results in their management of the Program. The web page is accessible at the addresses below.¹³

Follow-up to the 2005–06 annual reviews

During its monitoring and performance measurement cycle, the Agency occasionally notes problems or shortcomings in the annual reviews submitted by institutions. In such cases, it prepares letters to the institutions concerned identifying the shortcomings and suggesting corrective action. During the fiscal year, some 20 institutions had to take follow-up action with respect to PCIS or OLIS II, and 10 or so with respect to Burolis. The great majority have followed up, in whole or in part; consequently, almost all the institutions concerned made progress during the year. This indicates their willingness to meet their linguistic obligations.

13. Access for the general public: <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/tou-eng.asp> and access through Publiservice: <http://publiservice.psagency-agencefp.gc.ca/tou-eng.asp>.

Agency Support and Follow-up Activities with Key Stakeholders

Policy renewal initiative

Early in 2005, the Treasury Board Secretariat (TBS) and the Agency launched a policy renewal initiative to review the Treasury Board's management policies. The Official Languages Branch was active in this exercise, providing key data on various policy instruments. The objective was to prepare relevant comments to make a clear connection between the new policy instruments and official languages obligations. As the decision-making centres complete the review of their policies, the work will continue into next year with a major contribution from the Branch.

Integration of the provisions of the *Policy on Grants and Contributions* into the new *Policy on Transfer Payments*

The *Policy on Transfer Payments* is designed to ensure that communications with and services to the public are available in both official languages when grants or contributions are awarded to non-governmental volunteer organizations serving the public in the two official language communities. To improve compliance with linguistic obligations in the administration of transfer payment programs, provisions of the *Policy on Grants and Contributions* were integrated into the *Policy on Transfer Payments*. The new policy will include clauses aimed at incorporating institutions' undertakings and obligations under Part VII of the Act into funding programs and funding agreements with recipients.

Official languages qualification standards

In December 2005, with the coming into force of the new *Public Service Modernization Act*, responsibility for qualification standards in relation to official languages was transferred to the Agency from the Public Service Commission (PSC). The qualification standards cover proficiency levels A, B and C in reading, writing and oral interaction.

The Agency has updated the descriptions of the standards and examples of proficiency levels while maintaining existing proficiency levels in order to reflect the realities of the contemporary work environment. In co-operation with the PSC's Personnel Psychology Centre, the Agency has developed a web tool¹⁴ that enables users to determine the linguistic profile of a bilingual position, based on the linguistic obligations with respect to service to the public and language of work, to meet the requirements of the *Directive on the Linguistic Identification of Positions or Functions*. The general component of the tool has been available since the spring of 2007 on the Agency's Publiservice site and on the Internet since the fall of 2007.

Regulations – Trans-Canada – Amherst

In 1998, a resident of Nova Scotia was arrested by an English-speaking Royal Canadian Mounted Police (RCMP) officer for speeding on the Trans-Canada Highway. Since the officer was unable to speak to him in the language of his choice, he claimed a violation of his language rights as guaranteed by the Charter. On October 19, 2004, the Federal Court determined that the stretch of the Trans

14. The tool is available at <http://www.psagency-agencecfp.gc.ca/tou-eng.asp>.

Canada Highway served by the RCMP detachment in Amherst, Nova Scotia, constituted an area of significant demand, and that the *Official Languages Regulations (Communications with and Services to the Public)* were inconsistent with the Charter. The Court ordered the government to meet its constitutional obligations. In light of this decision, the Agency undertook to prepare an amendment to the Regulations to ensure that the RCMP detachment met its official languages obligations in accordance with paragraph 20(1)(a) of the Charter. In October 2006, the government published the proposed amendment in Part I of the *Canada Gazette*, to initiate public consultations.

Rescinding the *Directive on Language Training and Learning Retention*

In 2006, the Canada School of Public Service (CSPS) was authorized by the Treasury Board to apply the new model for the management of language training from April 1, 2007. The guiding principles set out in the *Directive on Language Training and Learning Retention* are found in the *Policy on Official Languages for Human Resources Management*. The directive will therefore be rescinded on April 1, 2007.

Revision of the Orientation to Official Languages course

Over the years, the Orientation to Official Languages course has had to be updated in order to reflect changes in official languages policies and to inform participants of new guides and tools. The Agency has ensured that the course reflects the new governance structure of the Program and the values associated with official languages. The new version of the course includes the November 2005 amendments to Part VII of the *Act*, and the new *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order*, which came into effect in December 2005. The course has been available since January 2007.

IV. Evaluation of Official Languages Program Implementation

Communications With and Services to the Public in Both Official Languages

General

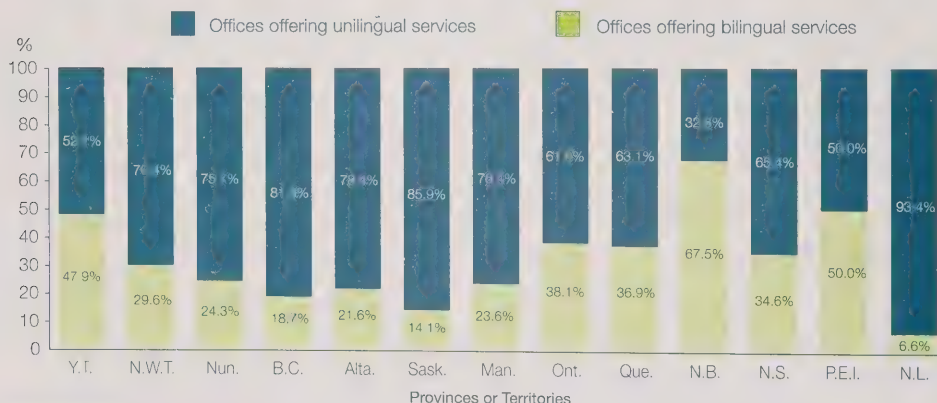
Under the *Official Languages Act*, federal offices and facilities¹⁵ in the National Capital Region, the head offices and central offices of federal institutions, and offices that report directly to Parliament must communicate with and provide services to the public in both official languages. Other offices and facilities of such institutions

may also be subject to this requirement, but only under the conditions set out in the Regulations, if there is sufficient demand for bilingual services¹⁶ and if the nature of the office so warrants. Thus, it is the provisions of the Act and the Regulations that determine which offices and facilities must provide bilingual services.

On March 31, 2007, federal institutions had 12,091 offices and facilities, of which 3,958 (32.7%) were required to serve the public in both official languages. Figure 3 illustrates the distribution of offices and facilities in Canada.

Figure 3

Distribution of Offices and Facilities That are Required or not Required to Provide Services in Both Official Languages, by Province or Territory



This figure does not include the 659 offices and facilities located outside Canada, and routes and toll-free telephone services.

Note: Offices offering unilingual services in French are located in Quebec and those offering unilingual services in English are located elsewhere in Canada.

Source: Burotis

15. See footnote 10.

16. See *A Description of the Official Languages Regulations on Service to the Public* at http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/OffLang/dolr_e.asp.

Current Situation

Availability and quality of communications and services

Analysis of the annual reviews indicates that the great majority of institutions are able to communicate with and provide

services to the public in both official languages at all offices and facilities designated bilingual. However, the Agency still finds shortcomings with respect to this requirement, which are often attributable to limited bilingual capacity. It notes that the quality of communications and services is generally equal in both languages.

Good practices in serving the public – availability of service

- The Canada Border Services Agency has developed a communication plan to ensure that key messages relating to service to the public are conveyed to employees who serve the public, and that employees clearly understand the importance of actively offering service in both official languages.
- In 2006, Air Canada airport and in-flight services employees who have contact with the general public were given the "Aerovocab," a pocket-sized glossary that includes technical terms in both official languages, and a reminder of the company's linguistic obligations, its commitment to bilingualism, its clients' expectations and the consequences for Air Canada if its obligations are not met. The booklet is designed as a simple, practical tool that employees can use to help them find the right word.
- Service Canada seeks to build a culture of excellence in client service. The Ontario Region has formed a bilingual support team to provide continuous technical assistance, helping employees assigned to client service to respond correctly to requests from the public. Some regions are providing training to employees who deal with the public. The Prince Edward Island Region provided a group of about 10 service delivery staff with a one-day course on how to greet clients. Employees were also given an opportunity to practise the active offer of bilingual service, with an emphasis on how to use expressions in French. In addition, employees who provide services in both official languages have taken a three-day refresher course.

Active offer

Under the Act, bilingual offices and facilities of federal institutions must actively offer services and communications to the public in both official languages: there must be clear signage so that the public understands at once that service is available in the official language of their choice (visual active offer), and clients must be greeted in both official languages to encourage them to use the language of their choice (bilingual greeting).

While visual active offer—signage¹⁷—is generally not a problem in any institution, the bilingual greeting in person and on the

telephone is still too often lacking. In many cases, employees serving the public have a poor understanding of their obligations with respect to the bilingual greeting and provide service in the other official language only on request.

Institutions must therefore put more effort into the training of employees who serve the public. Moreover, they must remind them regularly of their obligations with regard to active offer and regularly monitor this aspect of service to the public.

A number of institutions are already paying special attention to correcting the weaknesses observed, as shown by the following initiatives.

Good practices in serving the public – active offer reminders

- In 2006, Export Development Canada launched an internal campaign with the theme “Hello/Bonjour” to remind employees of the importance of actively offering services to internal and external clients in both official languages.
- The Canadian Food Inspection Agency regularly reminds its employees about active offer. Reports forwarded to employees include a selection of messages for their voicemail, e-mail “out of office” replies, electronic signature blocks and common telephone expressions in both official languages.
- The Canadian Security Intelligence Service has posted a reminder about active offer on its electronic bulletin board to alert employees to the importance of actively offering service to the public in both official languages.
- Fisheries and Oceans Canada distributes a guide to its employees to help them offer bilingual service actively on the telephone and in person. The guide explains how to greet people, how to transfer a call or refer the caller to another employee, and how to request feedback from the client about the service provided.
- VIA Rail Canada’s official languages communications plan includes recurring reminders about active offer timed to coincide with peak travel periods.

17. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/pol/puolcsp-pllocpps02-eng.asp>.

Good practices in serving the public – active offer training

- Public Works and Government Services Canada offered its staff in Toronto and London a half-day course on how to answer the telephone. Focusing on active offer, this course provides unilingual employees with the French expressions they need to transfer a call to a bilingual employee. This training improved the ability of the Ontario Region to respond to calls in French, even when the bilingual employees assigned to serve the public are away.
- Air Canada offers its employees a workshop entitled “Un moment s.v.p.” to help them actively offer service even if they are not bilingual.
- Citizenship and Immigration Canada has held briefings and consultations to ensure that its staff meets active offer requirements.
- At the beginning of the summer season, a number of Parks Canada management units offer orientation sessions on the Official Languages Program to employees, students and business partners. These sessions stress the active offer of service in both official languages.
- The Ontario and Atlantic regions of Transport Canada have offered training on telephone and in-person reception to unilingual employees to help them offer bilingual service and enable them to refer clients to an employee who can serve them in the language of their choice.

Content of websites

Websites are a vehicle of choice for communicating and providing services to the public. The *Directive on the Use of Official Languages on Web Sites*¹⁸ states that institutions are to disseminate information simultaneously in both official languages and ensure that the content of documents and the language are of equal quality.

Overall, the great majority of institutions report that information posted on their

websites is available in both official languages. Although the Agency noted a few shortcomings in this area, the very great majority of institutions are aware of the importance of respecting the equality of status of both official languages, and are indeed taking the necessary measures to ensure that documents posted on their websites are equal in quality and content in both official languages and are made available simultaneously.

Good practices in serving the public – websites

- National Defence has set up a compliance program to ensure that its websites are consistent with government standards and policies.
- The International Development Research Centre has established a clear and simple process containing five mandatory steps in the dissemination of information on its website.

18. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/pol/duolw-dulow-eng.asp>.

Bilingual capacity within institutions

On the whole, the very great majority of institutions have the linguistic capacity they need to provide bilingual services, although it may be limited in some offices. Offices with limited bilingual resources are therefore encouraged to bolster their linguistic capacity, either by developing the capacity of their staff, or by recruiting bilingual employees. Moreover, offices must make the necessary administrative arrangements to ensure the delivery of bilingual services while employees appointed to bilingual positions who do not meet the language requirements of their position are in language training or when their bilingual staff is away.

A number of institutions reported an improvement in 2006–07 in their ability to offer services in both official languages, either through the recruitment of candidates who meet the language requirements of the positions to be staffed, or through better access to language training.

Third-party recourse

Institutions that call on third parties to communicate with and provide services to the public on their behalf must ensure that these third parties respect the linguistic obligations of the offices they represent. Most institutions include a clause on language obligations in third-party contracts, as was noted in last year's report. Few of them, however, mention how they ensure compliance. Some institutions, like the National Capital Commission and the Bank of Canada, monitor their suppliers. The Agency urges all institutions to establish evaluation and monitoring mechanisms to ensure that suppliers meet their linguistic obligations and that the public is able to obtain service in the language of its choice, in accordance with the signed contracts.

Good practices in serving the public – third-party recourse

- The Canada Post Corporation visits postal outlets managed by its private sector operators in the NCR to discuss official languages objectives with them and refer them to good customer service practices.
- The Canadian Air Transport Security Authority has increased the premium it pays to suppliers for superior performance from 5 percent to about 20 percent. To earn performance premiums, screening contractors must achieve or exceed their contractual obligations with respect to official languages by having the required minimum number of bilingual employees at each checkpoint and by providing the active offer and appropriate signage.
- The Canadian Food Inspection Agency has developed a guide for managers on the delivery of services in both official languages, which contains tools to ensure that language obligations are respected in agreements with third parties.

Performance measurement mechanisms

Deputy heads are responsible for monitoring the implementation of official languages policies in their organizations and for establishing appropriate mechanisms to discharge that responsibility.

Some 50 institutions clearly indicated in their annual review that they had set up mechanisms to measure performance in the delivery of services to the public. These mechanisms range from systematic verification of policy elements to the use of cards for evaluating client satisfaction with active offer and the availability of services in both official languages. For example, the Canada Post Corporation employs mystery shoppers who make unannounced visits to postal stations, outlets and concessions to assess the situation from the customer's point of view.

Complaints to the Office of the Commissioner of Official Languages constitute the performance measurement mechanism most often mentioned by institutions. While complaints provide a good indicator for assessing the situation, institutions must develop additional evaluation mechanisms, such as audits and surveys, so that they can paint a more accurate picture of the situation in all their bilingual offices. To that end, more institutions are reporting annual monitoring activities, which shows the importance they attach to the quality of service provided and demonstrates diligence in the discharge of their responsibilities.

Good practices in serving the public – monitoring mechanisms

- The Canada Revenue Agency conducts an annual public opinion survey, which it uses to evaluate services offered in both official languages, among other things.
- Veterans Affairs Canada takes an annual survey of the active offer of service on the telephone in all its offices required to provide services to the public and to its clients.
- The Canadian International Development Agency conducts an annual audit of its employees' voicemail greetings.
- Marine Atlantic Inc. regularly assesses active offer through customer satisfaction surveys.
- The Canadian Security Intelligence Service makes random checks to ensure active offer of service in both official languages.
- The Financial Consumer Agency of Canada uses mystery callers to assess and monitor quality control in several aspects of the services provided by its call centre.
- The Montréal Port Authority systematically audits service points annually to ensure that service is actively offered in both languages.
- At the Canadian Air Transport Security Authority, one of the regional managers' main responsibilities is a daily inspection of checkpoints. The organization takes appropriate action with contractors when shortcomings are noted in active offer or the delivery of services in both official languages.
- The Canadian Space Agency plans to carry out an annual survey at its head office to ensure excellence in the service offered to the public in both official languages and to determine if the practice of active offer is entrenched.

Follow-up action resulting from the letter of response to the 2005–06 annual reviews

When the Agency notes shortcomings during its performance measurement and monitoring cycle, it points them out to the institutions concerned and requests corrective action. Most of the institutions the Agency asked to take follow-up action during the fiscal year did so, in whole or in part. Thus, nearly all the institutions concerned made progress during the year. These actions were in addition to the other measures required of institutions that were audited during the fiscal year.

Statistics on Communications With and Services to the Public

For statistics relating to the section on communications with and services to the public, see Tables 6 and 7 and Figures 4 and 5.

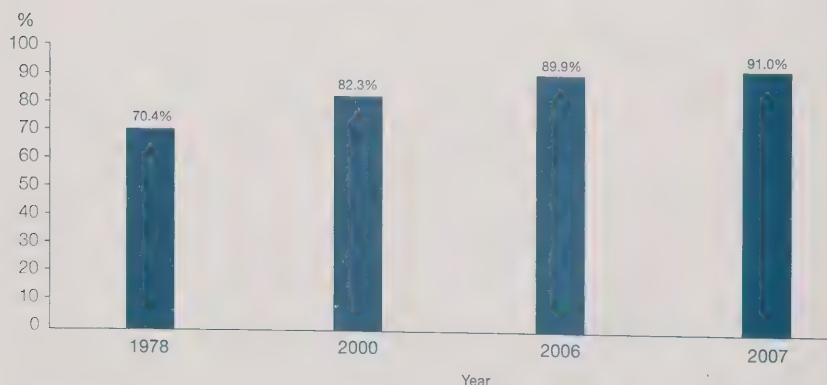
Bilingual positions and level of bilingualism in the core public administration

On March 31, 2007, 91% of incumbents of bilingual positions who serve the public met the language requirements of their position. This is an increase of more than 1% over the 89.9% of the previous year. Since 2000, there has been a gradual progression of nearly 8%. The percentage of incumbents exempted from meeting the language requirements of their position has been stable for the last few years. The percentage of incomplete records, however, continues to fall; in 2007 it stood at 2.2%, having been at 3% in 2006 and 5% in 2000. This reduction in the number of incomplete records is largely attributable to the Training and Special Response Team that targeted institutions having difficulty with the quality of their data in the PCIS.

Figure 4 shows the percentage of incumbents of bilingual positions serving the public who meet the language requirements of their position.

Figure 4

Service to the Public—Incumbents of Bilingual Positions who Meet Their Language Requirements*

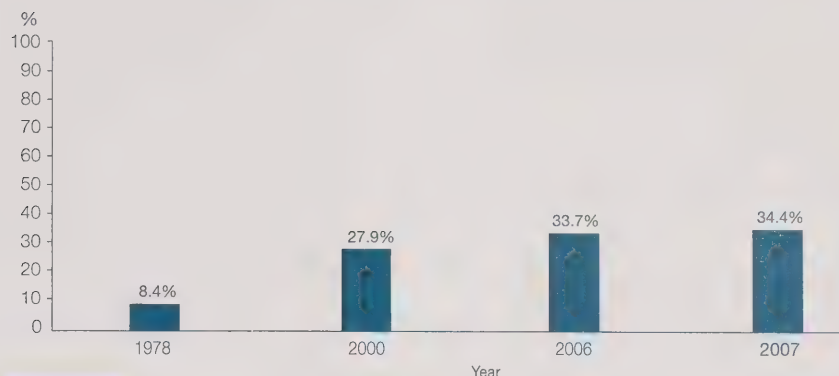


* See Table 6

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Figure 5

**Service to the Public—Superior Level (Level C) of
Second Language Proficiency Required (Oral Interaction)***



* See Table 7

Source: Position and Classification Information Systems (PCIS)

The percentage of bilingual positions serving the public and requiring superior proficiency (level C in oral interaction) increased slightly over last year: from 33.7% to 34.4%. Language proficiency associated with bilingual positions serving the public has risen steadily since 1978 but has remained relatively stable over the last five years.

Figure 5 shows that of all bilingual positions serving the public, the percentage requiring superior proficiency (level C) has risen from 8.4% in 1978 to 34.4% in 2007.

**Review of compliance with
the Regulations**

The Regulations¹⁹ require offices and facilities subject to the regulatory provisions respecting significant demand to review their obligations to communicate with and provide services to the public in both official languages, using population data from the most recent 10-year census. Some 11,000 of the 12,000 offices of institutions subject to the Act are affected by these rules.

19. See “Legal context” for a description of the Regulations.

Shortly after publication of the data on first official language spoken²⁰ in the 2001 Census, the Agency launched the Compliance Review and informed the institutions concerned that they were to implement the review as soon as possible. In addition to coordinating this review, the Agency provided institutions with ongoing support and computer tools that greatly facilitated their work.

The Compliance Review comprises two major phases:

- Application of demographic data: this phase consists of determining, with the help of statistics on the first official language spoken, whether the application of the demographic rules of the Regulations meant that there was an obligation to offer bilingual services and communications services. This phase ended in December 2004, and indicated that about 250 of the 10,000 or so offices affected experienced a change in their obligation to communicate with and provide services to the public in both official languages.
- Measuring demand: this phase consists of determining whether there is significant demand by polling the public's language preferences. The Regulations state that significant demand in an official language exists where at least 5% of public demand is in that language. The institutions affected must first determine how they will measure demand for service in their offices and facilities, and submit their method to the Agency for comments. On March 31, 2007, nearly all of them

had done so. Once the Agency has commented, the institutions conduct their surveys. This phase is governed by two of the three directives for implementing the Regulations:²¹

- The results of the measurement of demand in offices subject to Directive C (restricted clientele) were posted in Burolis in January 2006. Of the 350 or so offices concerned, 32 experienced a change in their obligation to communicate with and provide services to the public in both official languages.
- With respect to the measurement of demand for offices subject to Directive B (assessment of demand), by March 31, 2007, the Agency had received and posted in Burolis the results for more than two-thirds of the institutions affected by the Compliance Review. Of the roughly 240 offices for which results were submitted, 33 experienced a change in their obligation to communicate with and provide services to the public in both official languages. More specifically, 16 are now obliged to do so, and 17 are no longer obliged to do so. Other institutions have since submitted their results to the Agency, and these will be posted in Burolis as they are received.

The Review is effectively at an end. However, the Agency will continue to monitor those institutions that, for exceptional reasons, have not yet completed the Review.

20. Information on the first official language spoken is not gathered directly from respondents but is derived from three language variables on the Census questionnaire: knowledge of official languages, mother tongue, and language spoken at home. For more information, see *Population Estimates by First Official Language Spoken 2001*: <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/res/mppm2001-eng.asp>.

21. <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=12529&AspxAutoDetectCookieSupport=1>.

Audits

The Agency conducts audits and spot-checks of service quality to ensure that federal offices and facilities are complying with their obligations to communicate with and serve the public in both languages. It also makes self-assessment and audit tools²² available to institutions to assist them in meeting their obligations.

In 2006–07, the Agency conducted three compliance audits to determine to what extent offices were meeting their linguistic obligations to communicate with and provide services to the public in English and French.

Except for telephone service, institutions for which recommendations had been issued following an audit were asked to prepare an action plan to correct the shortcomings noted. For complete results of the audit and more information on the method used, see the Audits²³ page on the Agency's website.

*Audit of communications with and services to the public in both official languages at bilingual offices in the Atlantic Region**

This audit was conducted from October 2006 to March 2007, and covered a sample of 13 bilingual offices and facilities in the Atlantic Region of five federal institutions: the Canada Revenue Agency, the RCMP, Fisheries and Oceans Canada, Passport Canada and Transport Canada. Five of these offices were in Nova Scotia, five in New Brunswick, two in Prince Edward Island and one in Newfoundland and Labrador.

The audit indicated a need for corrective action with respect to active offer. With regard to active offer in person, auditors were greeted in both official languages at 15% of the offices concerned. With respect to visual active offer, postings and signage were bilingual in 46% of the offices. Onsite service was available in French in all offices.

*Audit of communications with and services to the public in both official languages in offices with new linguistic obligations in the Atlantic Region**

This audit was designed to assess services provided to the public in offices and facilities with new obligations following phase one of the Compliance Review (demographic data).

The audit covered a sample of 15 offices with new obligations of the following institutions: the Canadian Food Inspection Agency, Agriculture and Agri-Food Canada, the RCMP and the Canada Post Corporation. Six offices were in Nova Scotia, five in New Brunswick, three in Prince Edward Island and one in Newfoundland and Labrador. The audit and analysis of observations took place between October 2006 and May 2007.

The audit indicated that 21% of the offices met their obligations with respect to active offer in person. With regard to visual active offer, postings and signage were bilingual in 53% of the offices. Onsite service was available in French in 72% of the offices.

22. http://www.psagency-agencefp.gc.ca/arc/ollo/tools-outils/pg/index_e.asp and http://www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/AppOllo/index_e.asp.

23. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/rp-eng.asp>.

* The results of this audit will be posted on www.psagency.gc.ca during the next fiscal year.

*Audit of communications with and services to the public in both official languages by telephone**

The purpose of the audit was to assess to what extent offices of federal institutions provide bilingual service and greet the public in both official languages on the telephone. It covered 2,916 calls and was conducted from January to April 2007. The auditors placed calls in English and French to each of the numbers selected. For purposes of analysis, the numbers were divided into two categories: those connecting to an automated system, and toll-free and local numbers.

The results indicated that improvements are required in the bilingual greeting and the delivery of services in the minority official language, more particularly with respect to the numbers connecting to an automated system: these offered a bilingual greeting 48% of the time, whereas service was available in response to 84% of calls in English and 64% of calls in French. With regard to local and toll-free numbers, the auditors heard a bilingual greeting 78% of the time. Service was available in response to 97% of calls in English and 84% of calls in French.

Self-evaluation and follow-up tools

Official Languages Follow-up System

In March 2006, the Official Languages Branch launched the Official Languages Follow-up System, which brings together all the recommendations concerning official languages made since April 1, 2006, by the Commissioner of Official Languages, the Canada Public Service Agency and the House of Commons and Senate Standing Committees on Official Languages.

The system is a user-friendly web tool that gives users an overall view of the official languages recommendations affecting their institution and enables them to coordinate follow-up action. Institutions affected by recommendations can register any follow-up action taken in response to a specific recommendation, monitor its development and keep the information up to date.

The system also promotes networking among persons responsible for official languages and the exchange of information on action that institutions take in response to a recommendation. Users can also review follow-up action taken by other institutions, which can serve as a model.

* The results of this audit will be posted on www.psagency.gc.ca during the next fiscal year.

Language of Work

General

In institutions subject to the *Official Languages Act*, English and French are the languages of work. They are therefore required to put in place measures to establish and maintain a work environment that respects the right of employees to use either official language, subject to their obligation to serve the public or other employees, or to supervise employees.

In the National Capital Region (NCR) and the regions designated as bilingual²⁴ (see Figure 6), institutions are required to take the necessary measures to enable employees to work, receive personal and central services, and be supervised in the official language of their choice.



Figure 6

Map of Designated Bilingual Regions for Language-of-Work Purposes



Source: Visual interpretation of subsection 35(2) of the *Official Languages Act*

24. The regions designated bilingual for language-of-work purposes, as listed in Treasury Board and PSC circular No. 1977-46, which is referred to in the Act, include some parts of Eastern and Northern Ontario, the bilingual region of Montréal, parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec, and New Brunswick.

Current situation – NCR and regions designated bilingual for language-of-work purposes

Communications

In regions that are designated bilingual, institutions must ensure that written communications to employees are distributed in both official languages, concurrently, and that they are of equal quality. This requirement applies to electronic communications and to all material on institutions' websites for employees.


The Agency notes that electronic communications are generally disseminated to employees simultaneously in both official languages. Websites for employees' use are generally bilingual. However, institutions must continue their efforts to ensure equality of status for both official languages and the right of employees to use English or French. Managers must pay special attention to the institution's obligations and demonstrate the necessary leadership to ensure that they are met at all times.

Establishment and maintenance of an environment conducive to the use of both official languages

In regions designated bilingual for language-of-work purposes, institutions must provide their employees with work instruments, data systems that are "regularly and widely used" and training in both official languages. They must also ensure that they have the capacity to provide personal and central services to their employees in both official languages and that executives and other managers who supervise employees in bilingual or either/or positions are able to perform their duties in both official languages.

Analysis of annual reviews indicates that the great majority of institutions remain committed to official languages and are taking measures to enable employees to use the official language of their choice in the workplace. A number of them indicated that the deputy head is setting an example in using either official language, particularly in meetings or other activities, and encouraging employees to follow that example.

Good language-of-work practice – oral and written communications

 PWGSC has published a number of documents in the "Did you know..." series on the rights and obligations of employees with respect to language of work and supervision. The department has also briefed a number of committees, reminding managers of their obligations respecting bilingual communications and the establishment of a work environment conducive to the use of both official languages.

Good language-of-work practices – environment conducive to the use of both official languages

- The Official Languages Advisory Committee of the Office of the Registrar of the Supreme Court of Canada regularly sends messages to all employees reminding them of their rights and obligations, and posts hints and tips on the intranet to maintain an environment conducive to the use of both official languages.
- In 2006–07, Canadian Heritage launched an awareness campaign and designated an annual Official Languages Day. One objective of the campaign was to encourage employees and managers to accept linguistic duality in the workplace, to learn and retain a second official language and to become language partners for their colleagues.
- At Correctional Service Canada, some regions have adopted various measures to improve respect for bilingualism in the workplace. For example, the Atlantic Region has held more than 12 presentations on the language rights of employees in various institutions in New Brunswick and Nova Scotia. In the Quebec Region, a circular was sent out to regional managers to inform them of the language rights of employees and the importance of continuing efforts to increase linguistic capacity within their respective sectors.

Bilingual meetings

While most institutions have made progress in recent years in holding bilingual meetings, it is still common for meetings to be held in one official language only, even when members of both language communities are present. In some cases, meetings begin in both languages, but continue in one. To ensure bilingual discussion throughout the meeting, the chair should set an example by switching from one language to the other as it proceeds. Some institutions, with the support of their employees, have adopted the practice of alternating English and French at meetings of work units.

Access to work instruments, computer systems and training

The great majority of federal institutions make work instruments and computer systems in general use available to their employees in both official languages. Accordingly, employees in regions

Good language-of-work practices – bilingual meetings

- At Statistics Canada, new supervisors are given an information kit on bilingual meetings to help them hold effective meetings in both languages.
- At NAV CANADA, official languages guidelines for managers include a checklist of measures to establish a work environment conducive to the use of both official languages, particularly at meetings.

designated as bilingual for language-of-work purposes generally have access to the instruments, documents and support they need to work in the official language of their choice. The great majority of institutions reported that their employees could take training and development programs in the official language of their choice.

Personal and central services for employees

In most cases, employees receive personal and central services in the official language of their choice. According to PCIS data, on March 31, 2007, the very great majority of employees providing personal and central services in institutions within the core public administration met the language requirements of their position (see section on Statistics relating to language of work, below). With respect to institutions outside the core public administration, OLIS II data seem to indicate a comparable situation. In almost all cases, institutions have the necessary linguistic capacity to provide such services.

Supervision

Analysis of the annual reviews shows that employees in bilingual or either/or positions are generally supervised and evaluated in the official language of their choice. As a rule, supervisors are able to communicate with their employees in the language of the employee's choice (see section on Statistics relating to language of work, below). When a supervisor does not meet the language requirements of the position, the institution takes administrative measures to ensure that the language-of-work rights of employees are respected. This is true for institutions both within and outside the core public administration. It should be noted that employees in unilingual positions are supervised and evaluated in the official language of their position.

Current situation in unilingual regions

In unilingual regions, the language of work is the one that predominates in the province or territory in which work units are located. Institutions must ensure that

employees providing bilingual services have access to work instruments in common use in both official languages.

In the very great majority of institutions, employees working in unilingual regions are supervised and evaluated in the predominant language of the province or territory where their work unit is located. Nevertheless, institutions must comply with the provision in the Treasury Board's *Policy on Language of Work*, whereby employees providing bilingual services in unilingual regions are to have access to work instruments in regular and wide use in both official languages.

Performance measurement mechanisms

More than 35 institutions reported that they had developed mechanisms to measure their performance with respect to the implementation of Part V of the Act and the policies derived from it. Some used the results of the 2005 Public Service Employee Survey as a basis for their language-of-work action plan. Organizations mentioned in newsletters from the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) indicate that they also use the results of the OCOL annual survey to assess their situation.

Follow-up action resulting from the letter in response to the 2005–06 annual reviews

A dozen institutions were to take follow-up action with respect to language of work, and almost all have done so, in whole or in part. The language-of-work situation is stable in the remaining institutions.

Statistics relating to language of work

The statistics in this section are drawn from Tables 8 and 9 and Figures 7 and 8.

Within the core public administration

On March 31, 2007, 43,620 incumbents of bilingual positions providing personal and central services (90.7%) met the language requirements of their position, compared with 89.8% on the same date in 2006.

The percentage of positions requiring level C second language proficiency (in oral interaction) increased slightly over the previous year from 33.2% to 33.7%.

The data shows that 16,110 (89.1%) of the employees supervising staff in bilingual regions (supervisors and executives) met the

language requirements of their position.

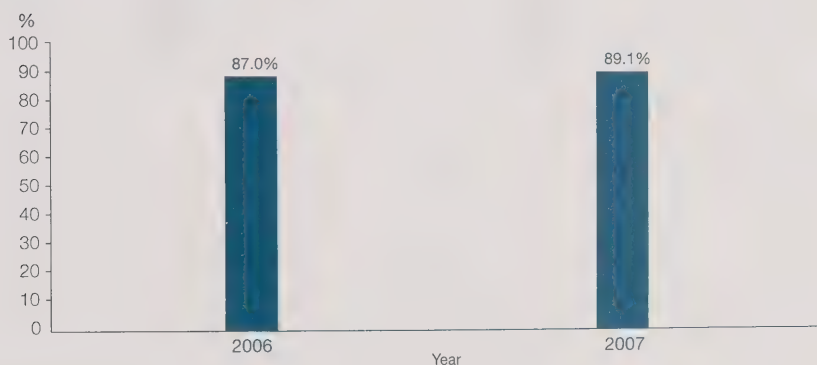
This was an increase of more than two percentage points: the proportion was 87% in 2006.

The number and percentage of those in the “exempted” and “record incomplete” categories fell. The number of incumbents exempted fell from 1,066 (6.1%) in 2006 to 981 (5.4%) in 2007. The number of incomplete records fell from 491 (2.8%) in 2006 to 393 (2.2%) in 2007.

The percentage of bilingual positions that included supervisory tasks at the superior proficiency level (level C) was 51.4% compared with 50.2% (8,846 positions) the year before.

Figure 7

Supervision—Incumbents in Bilingual Positions who Meet Their Language Requirements*



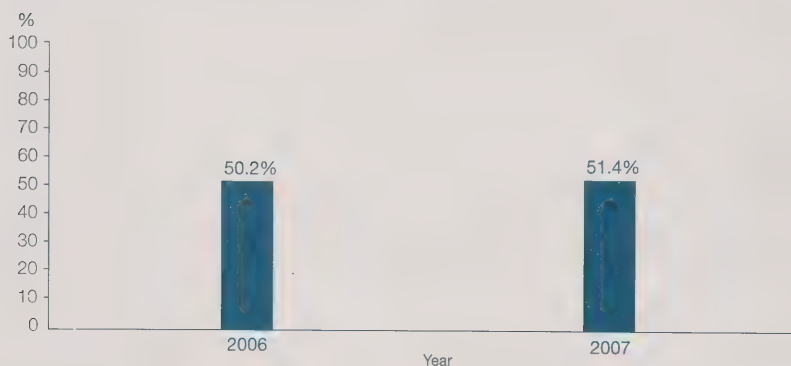
* See Table 10

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Executives (EX)

The data also shows a continued increase in the number of executives meeting the language requirements of their position: 3,620 (94%) met the language requirements of their position on March 31, 2007, compared with 92.9% the year before. A total of 100 (2.6%) were exempted from meeting the requirements.

With respect to those who did have to meet the language requirements of their position, there was an improvement of 1.3%. On March 31, 2007, 71 (1.8%) had to meet the language requirements of their position within the two-year exemption period, compared with 3.1% the year before.

Figure 8**Supervision—Superior Level (Level C) of Second Language Proficiency Required (Oral Interaction)***

* See Table 11

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Human Resources Management (Including Equitable Participation)

General

The Act addresses two aspects of human resources management: equitable participation and staffing.

In relation to equitable participation, the Act confirms the federal government's commitment to ensuring that the composition of the workforce tends to reflect the presence of the two official language communities in Canada. This commitment is translated into action keeping in mind the institution's mandate, the target public group and the location of offices. The government is also committed to seeing that English-speaking and French-speaking Canadians have equal opportunities for employment and advancement within federal institutions. The provisions respecting the participation of the two communities cannot adversely affect the principle of merit-based selection; therefore, institutions cannot reserve positions for one particular community, nor can they set quotas to ensure better participation by both communities.

As far as staffing is concerned, the Act²⁵ provides that requirements related to official languages be set objectively. The requirements should genuinely reflect the duties of the position and be based on legitimate needs in supervision, communication and delivery of services, both from the point of view of the public and from that of the employee.

Other provisions respecting the management of human resources also take into account the requirements of the Act. They are contained in Treasury Board policy instruments. For example, the *Policy on Official Languages for Human Resources Management*²⁶ states that in exceptional circumstances, a bilingual position or function may be filled by a candidate who does not meet the required language skills. In such cases, the institution provides language training to enable the employee to acquire those skills, and takes appropriate administrative measures to ensure that the bilingual functions of the position are carried out in the interim. The policy further states that institutions provide language training to employees who wish to develop their second-language skills in order to advance their careers and possibly fill bilingual positions in the future.

Current situation

Equitable participation

On March 31, 2007, the participation rate in all institutions subject to the Act was 73.1% for Anglophones and 26.9% for Francophones (Table 16). The rates for the core public administration only were 68.5% and 31.5%, respectively (Table 12). On the basis of the most recent available Census data,²⁷ the two official language communities are relatively well represented within all the institutions subject to the Act.

The situation has changed greatly over the last 29 years. Nationally, and for institutions within the core public administration, the participation rate for Francophones has risen from 25.2% in 1978 to 31.5% in 2007 (Table 12). Regionally, the most marked changes are found in the NCR and in New Brunswick (Table 12).

25. Section 91: Parts IV and V authorize the application of official language requirements to a staffing action only when they "are objectively required to perform the functions for which the staffing action is undertaken."

26. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/pol/polhrm-plogrh-eng.asp>.

27. During the year under review, 2006 Census data was not yet available.

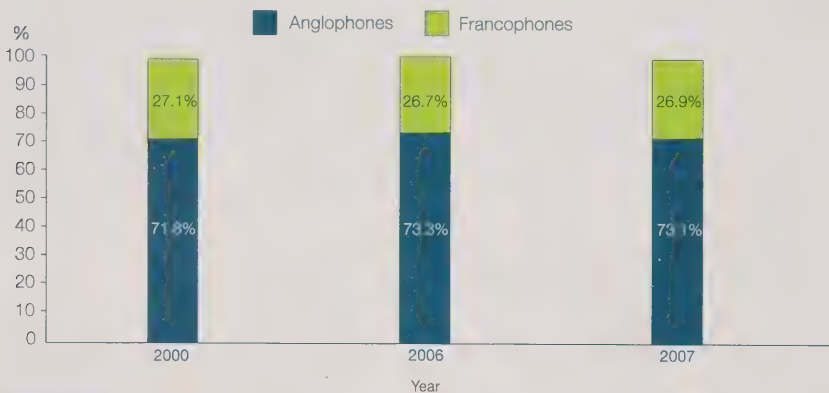


Figure 9 shows the participation by the two communities in all institutions subject to the Act.

Institutions must ensure that measures are in place to promote participation by both communities in the recruitment process. One practice that institutions can follow to promote equitable participation is to advertise employment opportunities in minority media and circulate information within local networks in official language minority communities.

Figure 9

Participation of Anglophones and Francophones in all Institutions Subject to the *Official Languages Act*



* See Table 16

Sources: Position and Classification Information System (PCIS) and Official Languages Information System II (OLIS II)

Good human resources management practices – equitable participation

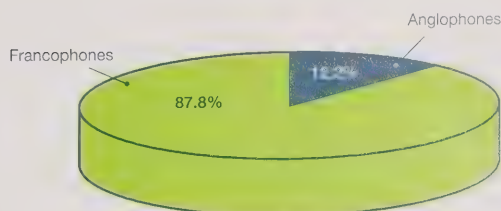
- For its recruitment campaign, the Canadian Food Inspection Agency developed an information kit that includes a section on official languages requirements and official language minority communities. By stating its commitment to official languages in its recruitment documentation, the Agency hopes to attract as many Francophones as Anglophones.
- The Office of the Privacy Commissioner of Canada regularly analyzes data on the composition of its workforce, and submits the results quarterly to the senior management committee for review and to make any necessary adjustments to its staffing strategy.
- Marine Atlantic Inc. maintains a close relationship with the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse and other local groups. Employment opportunities are posted in Francophone community centres in all recruitment areas.
- The Quebec Region of the Canada Revenue Agency visits university campuses to promote job opportunities with its organization. Three of its nine student ambassadors are Anglophones, which is helpful in targeting Anglophone campuses and possibly increasing Anglophone representation within its workforce.

At the regional level, in all institutions subject to the Act, participation by Anglophones in Quebec (excluding the NCR) was 12.2% in 2007, compared with 13.6% a year earlier (Table 16). For the core public administration only, the participation by Anglophones in Quebec (excluding the NCR) was 7.6% in 2007 (Table 12) and 7.7% in 2006.

Figure 10 shows the breakdown of employees in Quebec (excluding the NCR) in all institutions subject to the Act.

Figure 10

Participation of Anglophones and Francophones in Quebec in all Institutions Subject to the *Official Languages Act* (excluding the NCR)***



* National Capital Region

** See Table 16

Sources: Position and Classification Information System (PCIS) and Official Languages Information System II (OLIS II)

Recruiting bilingual candidates

The *Action Plan for Official Languages* allocated \$2 million over a five-year period (until 2008) to intensify the recruitment of bilingual candidates. This initiative, which was launched by the PSC, is very promising.

In 2003, the Agency joined the PSC in a five-year effort to increase applications from bilingual candidates for positions in the federal public service. As the last year of this bilingual recruitment initiative comes to an end, the PSC continues to gain ground in this area, increasing the number of partnerships and making public presentations to recruit candidates. Presentations made during this period have reached out to more than 20,000 participants across Canada. They focus on promoting the federal government as an employer of choice and dispelling myths, particularly those having to do with official languages requirements. As a result of these efforts and other activities conducted by the PSC, the recruitment of bilingual candidates has been increasing over the last four years.

The success and importance of this initiative are conclusive. The PSC is therefore looking for ways to integrate efforts to recruit bilingual candidates into all staffing activities.

Staffing and language training

An analysis of the annual reviews indicates that the great majority of institutions have developed mechanisms so that they can ensure that the language requirements of positions are determined objectively in accordance with section 91 of the Act. A number of annual reviews report the holding of briefings and training activities for classification officers to clarify their understanding of the provisions of the Act in this matter.

Since April 2004, candidates appointed to bilingual positions must have the required language skills upon appointment; however, under special circumstances, it is possible to appoint a candidate without the necessary language skills. The Agency notes that, increasingly, candidates have these skills upon appointment. It is therefore possible to staff vacant positions by appointing candidates who already meet the requirements, and provide language training for career development purposes.

Where candidates are appointed even though they do not meet the language requirements of their position, institutions must send them on language training as soon as possible and take administrative measures to ensure the provision of bilingual services while training is under way. Analysis of annual reviews indicates that, in general, institutions are meeting their obligations in this area.

Good human resources management practices – staffing

- Health Canada has developed a guide for managers that addresses the official languages aspects of human resources management. It is a useful tool for determining language requirements and staffing bilingual positions.
- The management committee of the Office of the Superintendent of Financial Institutions conducts a quarterly review of appointments of candidates who do not meet the language requirements of their position, to ensure that employees do not exceed the time allowed for language training.
- Public Safety and Emergency Preparedness Canada closely monitors employees appointed to positions for which they do not meet the language requirements, to ensure that their managers register them in language training as soon as possible.

Good human resources management practices – language training

- Industry Canada has developed a guide to language training for managers in the Prairies and Northern Region to ensure that they review all applications for career development purposes against standard criteria to facilitate budgeting, funding and planning.
- The Canadian Food Inspection Agency produced an information kit called “Getting Ready for Your Second Official Language” to help employees who are waiting for language training to prepare for the experience of learning a second official language.
- Fisheries and Oceans Canada:
 - In the Maritimes, the department set up a pilot project to ensure the equitable, efficient and uniform delivery of language training for development purposes. A similar approach is envisaged for the Central and Arctic Region.
 - The department also tested a distance learning program that enables teachers and students to communicate online, using personal computers, microphones and webcams. This program could reduce the problems associated with part-time and full-time language training for employees working in remote areas.
 - The department also developed a French course and gave it to the Canadian Coast Guard. The program could be adapted to meet the special requirements of the Marine Communications and Traffic Services Centres.
- The Pacific Region of the Canada Border Services Agency launched a successful French-language training program in the fall of 2006. It is available to all employees, including shift workers and those in remote locations. It uses self-learning software, supported by individual tutoring, and requires employees to set aside five hours a week outside their work schedule. More than 75 employees have taken part in the program.

Language training costs

The very great majority of institutions within the core public administration now have mechanisms to acquire data on language training costs, and use the breakdown recommended by the Agency.

Learning retention

Nearly half the institutions indicated that they had taken action to ensure that employees trained in their second official language are able to maintain or improve their level of bilingualism. These initiatives generally reflect senior management's vision in this matter. For example, some institutions provide employees with numerous opportunities to use both official languages daily in the workplace. Others report that they have taken very specific initiatives, as noted in the examples below.

Performance measurement mechanisms

Over 40 institutions reported that they had set up mechanisms to assess their performance in implementing the provisions of the *Policy on Official Languages for Human Resources Management*. A number of them said that they had incorporated a section on official languages in their human resources plan.

Follow-up action resulting from the letter in response to the 2005–06 annual reviews

Eight institutions were to take follow-up action with respect to human resources management. Two indicated that they had completed the action requested by the Agency in whole or in part. The Agency will be following up with those that have yet to respond.

Good human resources management practices – learning retention

- Canadian Heritage developed a new Language Buddies Program that enables colleagues to work together to improve their second-language skills for conversation purposes or in preparation for a test. This informal learning approach seems to be very popular with employees.
- At the Courts Administration Service, bilingual Registry employees who work in offices and have little opportunity to use their second official language were invited to change places with other employees working in a region where their second language is the predominant one. Exchanges last for two weeks and are giving good results.
- At National Defence, the Canadian Defence Academy developed the pilot project “Second Language at Work.” Participants receive a learning retention kit and take part in weekly activities in the target language based on routine job tasks.
- The Canada Revenue Agency has twinned employees from different regions who work in the same sector and are at the same language level. Monthly two-hour meetings—an hour in English and an hour in French—on work-related issues help each employee to improve his or her second-language skills. This initiative has also led to the development of a network of resource persons.

Statistics relating to human resources management

Statistics in the section on human resources management are drawn from Tables 2 to 5 and Figure 11.

Language requirements of positions or functions

When required, institutions within the core public administration designate positions bilingual in order to serve Canadians and federal employees in both official languages. The distribution of bilingual positions varies significantly from region to region.

On March 31, 2007, 40.2% of all positions in the core public administration were bilingual. Of the remaining unilingual positions, 51.2% were English essential, 4% were French essential and 4.4% were either/or. The rate of incomplete records on the linguistic designation of occupied positions was 0.2% (Table 2).

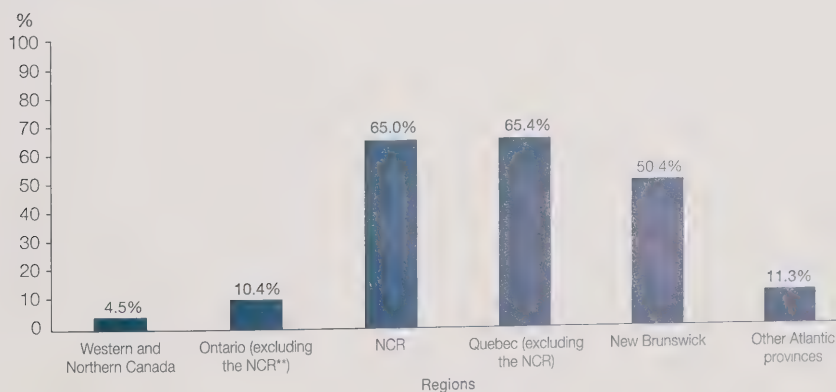
Bilingual positions by region

The percentage of bilingual positions is generally higher in some regions of Canada, particularly where members of official language minority communities are more numerous. Similarly, regions designated bilingual for language-of-work purposes have an impact on the number of positions designated bilingual. In the NCR, 65% of positions are bilingual; in Quebec (excluding the NCR), 65.4%; in New Brunswick, 50.4%; and in Ontario (excluding the NCR), 10.4%. In the other Atlantic provinces, the percentage is 11.3. In northern and Western Canada, 4.5% of all positions are bilingual (Figure 11). The percentage of unilingual positions has fallen from 75.3% in 1978 to 59.6% in 2007 (Table 3).

The data in Figure 11 shows the percentage of bilingual positions in the core public administration by region.

Figure 11

Proportion of Bilingual Positions in the Core Public Administration by Region*



* See Table 3

** National Capital Region

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

The percentage of incumbents who met the language requirements of their position improved in 2006–07. On March 31, 2007, the figure was 90.8% compared with 89.5% the year before (Table 4). There was also a drop in the number of incumbents who did not meet the language requirements, both for those who were exempted and those who were not.²⁸

The Agency supports institutions and encourages them to reconcile their data and reduce the number of incomplete records. Efforts by the PCIS Training and Special Response Team have borne fruit: the rate of incomplete records fell from 3.2% in 2006 to 2.4% in 2007 (Table 4).

The rate of incumbents in bilingual positions requiring superior proficiency (level C) was 31.9%, or 0.7% more than the 31.2% of the year before (Table 5). The majority of bilingual positions (64.2%) required intermediate proficiency (level B).

The proficiency level required has increased considerably over the years. The rate of bilingual positions requiring superior proficiency was 7.2% in 1978, and 31.9% in 2007 (Table 5).

28. For more specific information on exemptions, see Table 4 (Technical Notes).



V. Culture Change

Over the last 30 years, implementation of the Official Languages Program has been largely based on an approach relying heavily on rules and process. In the last few years, there has been a major shift, with an approach based more on results and enhanced accountability. This shift was necessary to better ensure that Canadians could be served in the official language of their choice in bilingual offices, and to establish a work environment in which the organizational culture allows employees to use the official language of their choice in regions designated bilingual for language-of-work purposes.

Although implementation of the Program is based directly on the application of the Act, it is important to remember that the integration of official languages into the activities of institutions subject to it must also be based on fundamental values such as respect, fairness and inclusiveness.

No program or initiative can bring about a real culture change without an effective strategy to promote the Program. While the overall coordination of the Program with respect to Parts IV, V and VI of the Act is the responsibility of the Agency, it is the institutions that implement it. Champions and persons responsible for official languages therefore have a key part to play in their institution and their region in the integration of official languages into the culture of their organization.

Evaluation of the Action Plan for Official Languages

In its *Action Plan for Official Languages*, which was launched in 2003, the Government allocated \$751.3 million over five years to give new momentum to Canada's linguistic duality. The Action Plan called for the submission of midterm²⁹ and final reports to the government.

In preparing the final report, to be published in the fall of 2008, institutions that have received financial support to execute initiatives under the Action Plan must evaluate them in accordance with section 36 of the Accountability and Coordination Framework that is an integral part of the Action Plan. These evaluations, designed to determine to what extent the objectives of the Action Plan have been achieved, will be conducted during the next fiscal year. Canadian Heritage is providing overall coordination of the work.

Awareness and Promotion Activities

Regional Federal Councils

An official languages champion sits on the executive committee of every regional federal council, except that of the Yukon. The Agency meets regularly with the executive and the official languages committee of each council to brief them

29. See *Update on the Implementation of the Action Plan for Official Languages* at <http://epe.lac-bac.gc.ca/100/205/301/pco-bcp/website/06-10-10/www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?language=e&page=midtermreport.htm>.

and to discuss such matters as the parameters of new policies. It provides a good opportunity to learn about regional concerns and share good practices.

Briefings for newly appointed champions and co-champions

The Agency holds regular and ad hoc meetings with newly appointed champions and co-champions to brief them on the Program and explain their role as official languages leaders within their organizations. In June 2006, the Agency held two sessions attended by some 20 champions and co-champions.

Meeting with champions on current official languages issues

In February 2007, the Agency held a meeting with champions from institutions subject to the Act to update them on current official languages issues. The Canada School of Public Service was invited to make a presentation on the new language training model, which took effect on April 1, 2007, and talk about its implications for second-language learning and the various options available to institutions. PWGSC is responsible for developing the procurement strategies to implement the model, whereas the PSC will continue to be responsible for language evaluations. The PSC and the Agency also briefed champions on the evaluation of second-language skills and qualification standards.

This meeting, one of a series of activities designed to improve understanding, promotion and dissemination of information on official languages, gave champions an opportunity to discuss matters of importance to them and initiate a discussion on language training, the evaluation of second-language skills,

executive bilingualism and the integration of language knowledge into the work environment.

Good Practices Forum

In December 2006, the Agency held its second Official Languages Good Practices Forum, the theme of which was “Moving Forward Together with Good Practices.” The Agency’s President stressed the need to publicize and share good practices in official languages, particularly in such areas as policy development, service delivery, the work environment, advancement and promotion, if we are to build an exemplary Public Service dedicated to excellence.

The Forum was held in the NCR, and gave official languages champions, persons responsible for official languages and national section 41 coordinators an opportunity to attend interesting and informative presentations on the management of the Program, service to the public, language of work, promotion of English and French within institutions and support for official language minority communities.

Regional retreat

Regional retreats provide opportunities to meet with members of official language minority communities and regional representatives of federal councils. They help those taking part to become aware of regional official languages issues and recognize the dynamism and leadership being exercised at both the community and federal levels. At the 2006 retreat, members of the Crown Corporations Advisory Committee on Official Languages met with the executive director of the *Fédération des Francophones de la Nouvelle-Écosse*, who talked to them about the organization’s achievements and the issues and challenges facing the Francophone community in

Nova Scotia. The meeting also enabled community members to learn about the role federal institutions can play in providing them with more support.

Briefing on sections 11 and 30 of the Act

The Agency held a briefing in February 2007 for federal government officials responsible for advertising to discuss the theoretical implications of section 11 and section 30 of the Act, which deal with the publication of notices and advertisements for the information of members of the public.

The interpretation of these two sections of the Act still presents some challenges for institutions. The purpose of the briefing was to clarify the obligations of institutions with respect to the use of both official languages in the publication of notices and advertisements for the information of members of the public, and assist them in determining which of the two sections applies in a given context.

Official languages information campaign

In pursuit of the objective of an exemplary Public Service, a component of the *Action Plan for Official Languages*, the Agency worked with Industry Canada, the PSC, the Canada Border Services Agency, the Office of the Auditor General of Canada, Canadian Heritage, Natural Resources Canada, PWGSC and VIA Rail Canada to set up an official languages information campaign, which was launched in the fall of 2007. The campaign has also received support from the Regional Federal Councils, the Canada School of Public Service, the Official Languages Secretariat of Canadian Heritage, the Council of the Network of Official Languages Champions and the National Joint Council.

The main purpose of the campaign is to correct misperceptions about official languages and it will target employees across Canada who work in institutions subject to the Act. It will run from October 2007 to March 2008 and is designed to increase employee awareness of official language minority communities, increase the knowledge of official languages and maximize the impact of the campaign throughout the federal government. The expected results of the campaign are a linguistic duality more firmly anchored in the culture of the federal public administration, a receptive atmosphere conducive to the use of and respect for both official languages, and a sharing of good practices.

Rendez-vous de la Francophonie

In partnership with a number of institutions, the Agency has taken the lead in organizing the launch of the Rendez-vous de la Francophonie within the federal public service for the last nine years. For two weeks, numerous institutions across Canada take part in activities promoting the Canadian Francophonie. In March 2006, some 500 Francophones and Francophiles met in the Canadian Museum of Civilization in Gatineau to celebrate La Francophonie and kick off the two weeks of the Rendez-vous de la Francophonie.

Official languages section of the Agency's website

The official languages section of the Agency's website,³⁰ created in 1997, is a valuable source of information about the Agency's main orientations, priorities, available tools, innovative projects and good practices. The site offers a wealth of information, grouped by subject.

30. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/tou-eng.asp>.



VI. Conclusion – Toward An Exemplary Public Service from the Official Languages Point of View

An omnibus survey³¹ conducted by Decima Research in 2006 included questions about official languages. The results show that Canada's official languages policy is increasingly a part of Canada's social fabric and of what defines us as a country. A strong majority of Canadians are personally in favour of bilingualism for the country as a whole. The level of support was 72% in 2006, compared with 56% in 2003. This substantial increase confirms the importance of bilingualism in Canada.

The data in this report also reflect this support within the federal public administration. The vast majority of incumbents of bilingual positions meet the language requirements of their position. Use of the *Exclusion Approval Order* for employees who do not meet the language requirements has decreased substantially. Most executives also have the language skills their positions require. Positions designated bilingual for purposes of language of work and service to the public are concentrated mainly in the regions designated bilingual. Increasingly, institutions subject to the Act are staffing bilingual positions or functions by appointing candidates who are already bilingual. Institutions are also encouraging language training for career development purposes.

The key to success in effectively implementing the Program lies mainly with the leadership exercised within institutions. For that reason, the Agency continues to be interested in this factor in the annual

reviews of institutions, which are asked to report on activities they have developed to demonstrate their commitment to official languages. The stress placed on identifying good practices is bearing fruit: a number of institutions are using such practices as examples and adapting them to their own requirements.

To assist and support institutions subject to the Act, the Agency is intensifying its support and monitoring activities. To that end, it meets regularly with the main stakeholders in official languages to respond to concerns raised. For example, it provides workshops, custom case studies, advice and interpretations to clarify the requirements of the official languages policy instruments.

Aware of the importance of the quality of official languages data in reporting accurately to Parliament, the Agency is increasing the frequency of meetings and other activities with those experiencing data management difficulties.

The Agency favours an inclusive approach based on co-operation with institutions and key official languages stakeholders. Although it is responsible, on behalf of the Treasury Board, for the development and overall coordination of official languages policies, it is deputy heads who are responsible for implementing them within their institutions. The Agency is therefore continuing its liaison work with institutions to maximize the positive impact of the Official Languages Program on Canadian society as a whole, and on official language minority communities in particular.





31. http://www.ocol-clo.gc.ca/html/evolution_opinion_e.php.





VII. Statistical Appendix

Data Sources

There are four data sources:

-  Burolis is the official directory of offices and facilities that indicates whether or not they have the obligation to communicate with the public in both official languages, as required by the Act or the Regulations.
-  The Official Languages Information System (OLIS) was replaced in 1994 by the Position and Classification Information System (PCIS).
-  The Position and Classification Information System (PCIS) covers the positions and employees of institutions that are part of the core public administration.
-  The Official Languages Information System II (OLIS II), created in 1990–91, provides information on the resources of institutions that are not part of the core public administration (Crown corporations and separate employers).

The reference year for the data in the statistical tables differs according to the system:

-  March 31, 2007, for the PCIS and Burolis (institutions that are part of the core public administration).
-  December 31, 2006, for OLIS II (institutions that are not part of the core public administration).

Although the reference years differ, the data used for reporting purposes refers to the same fiscal year. Therefore, the same fiscal year is used in the statistical tables for the two data systems, to simplify their presentation and to allow comparisons between them.

Technical Notes and Definitions

Throughout this report, the term “positions” refers to positions staffed for an indeterminate period or a period of three months or more, according to the data available in the PCIS. The term “resources” refers to the resources needed to meet obligations on an ongoing basis, according to the data available in OLIS II.

Numbers have been rounded off to the nearest decimal, which means that percentages in the tables do not always total 100 percent.

The data in this report concerning employees in the core public administration is taken from the PCIS and differs slightly from that in the Incumbent System,³² which is used to produce various Agency reports.

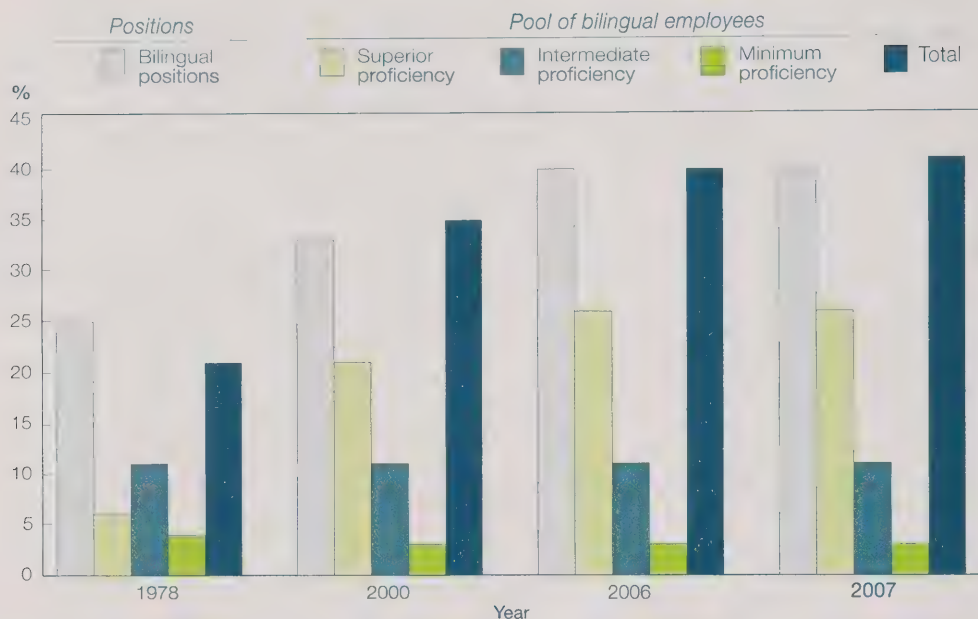
Interpretation and Validity of Data

The tables contain some historical data. However, because of adjustments made over the years (for example, the creation, transformation or dissolution of some departments or agencies), comparisons cannot always be made.

32. According to the PCIS, the total population in the core public administration was 179,490, compared with 179,540 according to the Incumbent System on March 31, 2007.

Table 1

Bilingual Positions and the Pool of Bilingual Employees in the Core Public Administration



Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

Bilingual Positions refer to positions in which all or part of the duties must be performed in English and French.

The pool of bilingual employees is made up of incumbents whose Second Language Evaluation (SLE)* results in oral interaction (understanding and speaking) appears in the PCIS. It should be noted that the SLE assesses employees' skills regardless of the language requirements of their position.

The pool of bilingual employees consists of three categories:

- Superior proficiency of incumbent — (SLE results at level C or E** and data on bilingual positions requiring code P***);
- Intermediate proficiency of incumbent — (SLE results at level B);
- Minimum proficiency of incumbent — (SLE results at level A).

* SLE — a language test that the Public Service Commission uses to determine second-language proficiency.

** Level E means that the incumbent does not need to be tested again (the incumbent is exempted).

*** Code P means that the incumbent has been tested by the institution for specialized proficiency (e.g. interpretation).

Table 2

Language Requirements of Positions in the Core Public Administration

Year	Bilingual		English Essential		French Essential		English or French Essential		Incomplete Records		Total
1978	52,300	24.7%	128,196	60.5%	17,260	8.1%	14,129	6.7%	0	0.0%	211,885
2000	50,535	35.3%	75,552	52.8%	8,355	5.8%	7,132	5.0%	1,478	1.0%	143,052
2006	71,269	40.1%	91,284	51.3%	7,247	4.1%	7,848	4.4%	131	0.1%	177,779
2007	72,138	40.2%	91,983	51.2%	7,129	4.0%	7,871	4.4%	369	0.2%	179,490

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

The language requirements of positions are determined on the basis of the specific needs of institutions arising from their language obligations. Positions are identified according to the following categories:

- Bilingual — positions in which all or part of the duties must be performed in English and French;
- English Essential — positions in which all the duties must be performed in English;
- French Essential — positions in which all the duties must be performed in French;
- English or French Essential (either/or) — positions in which all the duties can be performed in English or French, as the employee chooses.

Incomplete Records refer to the number of positions for which data on language requirements are incorrect or missing.

Table 3

Language Requirements of Positions in the Core Public Administration by Region

Region	Bilingual Positions		Unilingual Positions		Incomplete Records		Total
Western and Northern Canada	1,719	4.5%	36,774	95.5%	1	0.0%	38,494
Ontario (excluding NCR*)	2,410	10.4%	20,649	89.1%	107	0.5%	23,166
NCR	49,422	65.0%	26,473	34.8%	161	0.2%	76,056
Quebec (excluding NCR)	13,626	65.4%	7,124	34.2%	88	0.4%	20,838
New Brunswick	2,956	50.4%	2,894	49.4%	10	0.2%	5,860
Other Atlantic Provinces	1,583	11.3%	12,365	88.6%	2	0.0%	13,950
Outside Canada	422	37.5%	704	62.5%	0	0.0%	1,126
Total	72,138	40.2%	106,983	59.6%	369	0.2%	179,490
Linguistic Capacity Outside Canada	960	85.3%	166	14.7%	0	0.0%	1,126

* National Capital Region

Note: See Table 17 for a breakdown by province or territory.

Source: Position and Classification Information System (PCIS), 2007

Technical Notes

The language requirements of positions are determined on the basis of the specific needs of institutions arising from their language obligations. Positions are designated as bilingual or unilingual.

Bilingual Positions refer to positions in which all or part of the duties must be performed in English and French.

Unilingual Positions refer to positions designated as follows:

- English Essential — positions in which all the duties must be performed in English;
- French Essential — positions in which all the duties must be performed in French;
- English or French Essential (either/or) — positions in which all the duties can be performed in English or French, as the employee chooses.

Incomplete Records refer to the number of positions for which data on language requirements are incorrect or missing.

Linguistic Capacity Outside Canada refers to all rotational positions outside of Canada (rotational employees), most of which are in Foreign Affairs and International Trade Canada, that are staffed from a pool of employees with similar skills. It is important to note that the linguistic capacity outside Canada is higher than the percentage of bilingual positions due to the fact that many bilingual employees occupy unilingual positions. Consequently, offices outside Canada are able to meet their official languages obligations.

Table 4

Bilingual Positions in the Core Public Administration— Linguistic Status of Incumbents

			Do Not Meet						
Year	Meet		Exempted		Must Meet		Incomplete Records		Total
1978	36,446	69.7%	14,462	27.7%	1,392	2.7%	0	0.0%	52,300
2000	41,832	82.8%	5,030	10.0%	968	1.9%	2,705	5.4%	50,535
2006	63,756	89.5%	3,772	5.3%	1,474	2.1%	2,267	3.2%	71,269
2007	65,466	90.8%	3,633	5.0%	1,297	1.8%	1,742	2.4%	72,138

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

The linguistic status of incumbents consists of two categories:

- Meet, that is, incumbents who meet the language requirements of their position;
- Do Not Meet, that is, incumbents who do not meet the language requirements of their position.

This second category is divided into two sub-categories:

- Exempted, that is, incumbents who are not required to meet the linguistic requirements of their position because they fulfil specific criteria under government policies;
- Must Meet, that is, incumbents who must meet the language requirements of their position in accordance with the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order*.

Incomplete Records refer to the number of positions for which data on language requirements are incorrect or missing.

Table 5

Bilingual Positions in the Core Public Administration— Level of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)

Year	Level C		Level B		Level A		Other		Total
1978	3,771	7.2%	30,983	59.2%	13,816	26.4%	3,730	7.1%	52,300
2000	12,836	25.4%	34,677	68.6%	1,085	2.1%	1,937	3.8%	50,535
2006	22,216	31.2%	45,674	64.1%	1,000	1.4%	2,379	3.3%	71,269
2007	22,983	31.9%	46,304	64.2%	911	1.3%	1,940	2.7%	72,138

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

The linguistic profile of a bilingual position is determined according to three levels of second-language proficiency:

- Level A — minimum proficiency;
- Level B — intermediate proficiency;
- Level C — superior proficiency.

The “Other” category refers to positions either requiring code P or those not requiring any second-language oral interaction skills. Code P means that the incumbent has been tested by the institution for specialized proficiency (e.g. interpretation).

In this table, the levels required in the second-language proficiency (A, B, C and Other) refer only to oral interaction (understanding and speaking).

Table 6

Service to the Public—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Linguistic Status of Incumbents

			Do Not Meet							
Year	Meet		Exempted		Must Meet		Incomplete Records		Total	
1978	20,888	70.4%	8,016	27.0%	756	2.5%	0	0.0%	29,660	
2000	26,766	82.3%	3,429	10.5%	690	2.1%	1,631	5.0%	32,516	
2006	40,252	89.9%	2,266	5.1%	910	2.0%	1,325	3.0%	44,753	
2007	41,045	91.0%	2,290	5.1%	775	1.7%	1,015	2.2%	45,125	

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

The linguistic status of incumbents consists of two categories:

- Meet, that is, incumbents who meet the language requirements of their position;
- Do Not Meet, that is, incumbents who do not meet the language requirements of their position.

This second category is divided into two sub-categories:

- Exempted, that is, incumbents who are not required to meet the linguistic requirements of their position because they fulfil specific criteria under government policies;
- Must Meet, that is, incumbents who must meet the language requirements of their position in accordance with the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order*.

Incomplete Records refer to the number of positions for which data on language requirements are incorrect or missing.

Table 7**Service to the Public—Bilingual Positions in the Core Public Administration—
Level of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)**

Year	Level C		Level B		Level A		Other		Total
1978	2,491	8.4%	19,353	65.2%	7,201	24.3%	615	2.1%	29,660
2000	9,088	27.9%	22,421	69.0%	587	1.8%	420	1.3%	32,516
2006	15,071	33.7%	28,712	64.2%	581	1.3%	389	0.9%	44,753
2007	15,516	34.4%	28,877	64.0%	519	1.2%	213	0.5%	45,125

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

The linguistic profile of a bilingual position is determined according to three levels of second-language proficiency:

- Level A — minimum proficiency;
- Level B — intermediate proficiency;
- Level C — superior proficiency.

The “Other” category refers to positions either requiring code P or those not requiring any second-language oral interaction skills. Code P means that the incumbent has been tested by the institution for specialized proficiency (e.g. interpretation).

In this table, the levels required in the second-language proficiency (A, B, C and Other) refer only to oral interaction (understanding and speaking).

Table 8

Personal and Central Services—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Linguistic Status of Incumbents

			Do Not Meet						
Year	Meet		Exempted		Must Meet		Incomplete Records		Total
2006	42,016	89.8%	2,582	5.5%	923	2.0%	1,284	2.7%	46,805
2007	43,620	90.7%	2,497	5.2%	883	1.8%	1,080	2.2%	48,080

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

This table presents the linguistic status of incumbents in bilingual positions providing personal and central services within the core public administration, that is, positions in which there is a requirement to provide services (such as administrative services and pay and benefits services) in both official languages in regions designated as bilingual. These regions are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, and parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

The linguistic status of incumbents consists of two categories:

- Meet, that is, incumbents who meet the language requirements of their position;
- Do Not Meet, that is, incumbents who do not meet the language requirements of their position.

This second category is divided into two sub-categories:

- Exempted, that is, incumbents who are not required to meet the linguistic requirements of their position because they fulfil specific criteria under government policies;
- Must Meet, that is, incumbents who must meet the language requirements of their position in accordance with the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order*.

Incomplete Records refer to the number of positions for which data on language requirements are incorrect or missing.

Table 9

Personal and Central Services—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Level of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)

Year	Level C		Level B		Level A		Other		Total
2006	15,540	33.2%	29,548	63.1%	326	0.7%	1,391	3.0%	46,805
2007	16,210	33.7%	30,322	63.1%	312	0.6%	1,236	2.6%	48,080

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

This table presents the required level of second-language proficiency of incumbents in bilingual positions providing personal and central services within the core public administration, that is, positions in which there is a requirement to provide services (such as administrative services and pay and benefits services) in both official languages in regions designated as bilingual. These regions are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, and parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

The linguistic profile of a bilingual position is determined according to three levels of second-language proficiency:

- Level A — minimum proficiency;
- Level B — intermediate proficiency;
- Level C — superior proficiency.

The “Other” category refers to positions either requiring code P or those not requiring any second-language oral interaction skills. Code P means that the incumbent has been tested by the institution for specialized proficiency (e.g. interpretation).

In this table, the levels required in the second-language proficiency (A, B, C and Other) refer only to oral interaction (understanding and speaking).

Table 10

Supervision—Bilingual Positions in the Core Public Administration—Linguistic Status of Incumbents

			Do Not Meet						
Year	Meet		Exempted		Must Meet		Incomplete Records		Total
2006	15,319	87.0%	1,066	6.1%	732	4.2%	491	2.8%	17,608
2007	16,110	89.1%	981	5.4%	592	3.3%	393	2.2%	18,076

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

This table presents the linguistic status of incumbents in bilingual positions in the core public administration with supervisory responsibilities (including EX positions) of employees located in regions designated as bilingual. These regions are the National Capital Region, New Brunswick, certain parts of Northern and Eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, and parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

The linguistic status of incumbents consists of two categories:

- Meet, that is, incumbents who meet the language requirements of their position;
- Do Not Meet, that is, incumbents who do not meet the language requirements of their position.

This second category is divided into two sub-categories:

- Exempted, that is, incumbents who are not required to meet the linguistic requirements of their position because they fulfil specific criteria under government policies;
- Must Meet, that is, incumbents who must meet the language requirements of their position in accordance with the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order*.

Incomplete Records refer to the number of positions for which data on language requirements are incorrect or missing.

Table 11**Supervision—Bilingual Positions in the Core Public Administration—
Level of Second-Language Proficiency Required (Oral Interaction)**

Year	Level C		Level B		Level A		Other		Total
2006	8,846	50.2%	8,569	48.7%	70	0.4%	123	0.7%	17,608
2007	9,287	51.4%	8,659	47.9%	59	0.3%	71	0.4%	18,076

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

This table presents the level of second-language proficiency required for bilingual positions within the core public administration with supervisory responsibilities (including EX positions) of employees located in regions designated as bilingual. These regions are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the bilingual region of Montréal, and parts of the Eastern Townships, the Gaspé and Western Quebec.

The linguistic profile of a bilingual position is determined according to three levels of second-language proficiency:

- Level A — minimum proficiency;
- Level B — intermediate proficiency;
- Level C — superior proficiency.

The “Other” category refers to positions either requiring code P or those not requiring any second-language oral interaction skills. Code P applies to employees who have been tested by the institution for specialized proficiency (e.g. interpretation).

In this table, the levels required in the second-language proficiency (A, B, C and Other) refer only to oral interaction (understanding and speaking).

Table 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Core Public Administration by Region

Region	1978		2000		2006		2007	
Western and Northern Canada								
Anglophones	48,785	98.8%	31,238	97.6%	37,088	97.6%	37,597	97.7%
Francophones	610	1.2%	762	2.4%	912	2.4%	897	2.3%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	49,395		32,000		38,000		38,494	
Ontario (excluding NCR*)								
Anglophones	33,536	97.1%	18,529	93.1%	22,390	95.2%	22,041	95.1%
Francophones	988	2.9%	1,366	6.9%	1,133	4.8%	1,125	4.9%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	34,524		19,895		23,523		23,166	
NCR								
Anglophones	47,862	68.0%	31,656	59.0%	43,697	58.7%	44,356	58.3%
Francophones	22,478	32.0%	22,035	41.0%	30,768	41.3%	31,700	41.7%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	70,340		53,691		74,465		76,056	
Quebec (excluding NCR)								
Anglophones	2,525	8.4%	1,405	7.5%	1,630	7.7%	1,591	7.6%
Francophones	27,397	91.6%	17,406	92.5%	19,437	92.3%	19,247	92.4%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	29,922		18,811		21,067		20,838	
New Brunswick								
Anglophones	5,650	83.5%	3,247	62.4%	3,486	58.7%	3,432	58.6%
Francophones	1,113	16.5%	1,960	37.6%	2,453	41.3%	2,428	41.4%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	6,763		5,207		5,939		5,860	
Other Atlantic Provinces								
Anglophones	18,805	97.9%	11,912	95.8%	12,982	95.0%	13,225	94.8%
Francophones	407	2.1%	522	4.2%	686	5.0%	725	5.2%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	19,212		12,434		13,668		13,950	
Outside Canada								
Anglophones	1,316	76.1%	721	71.1%	752	67.3%	757	67.2%
Francophones	413	23.9%	293	28.9%	365	32.7%	369	32.8%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	1,729		1,014		1,117		1,126	
All Regions								
Anglophones	158,479	74.8%	98,708	69.0%	122,025	68.6%	122,999	68.5%
Francophones	53,406	25.2%	44,344	31.0%	55,754	31.4%	56,491	31.5%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	211,885		143,052		177,779		179,490	

* National Capital Region

Note: See Table 18 for a breakdown by province or territory.

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 13

Participation of Anglophones and Francophones in the Core Public Administration by Occupational Category

Category	1978		2000		2006		2007	
Management (EX)								
Anglophones	914	81.7%	2,257	72.7%	2,881	70.5%	3,021	69.9%
Francophones	205	18.3%	849	27.3%	1,206	29.5%	1,302	30.1%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	1,119		3,106		4,087		4,323	
Scientific and Professional								
Anglophones	18,315	80.9%	13,137	74.5%	18,752	74.3%	19,074	74.2%
Francophones	4,318	19.1%	4,489	25.5%	6,495	25.7%	6,619	25.8%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	22,633		17,626		25,247		25,693	
Administrative and Foreign Service								
Anglophones	35,131	73.6%	33,654	64.3%	50,024	63.4%	53,723	63.6%
Francophones	12,579	26.4%	18,661	35.7%	28,844	36.6%	30,714	36.4%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	47,710		52,315		78,868		84,437	
Technical								
Anglophones	21,054	82.3%	11,324	75.4%	12,919	75.7%	12,931	75.7%
Francophones	4,541	17.7%	3,703	24.6%	4,151	24.3%	4,153	24.3%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	25,595		15,027		17,070		17,084	
Administrative Support								
Anglophones	45,865	69.6%	22,609	65.9%	22,448	68.3%	18,694	67.2%
Francophones	20,066	30.4%	11,702	34.1%	10,436	31.7%	9,116	32.8%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	65,931		34,311		32,884		27,810	
Operational								
Anglophones	37,200	76.1%	15,727	76.1%	15,001	76.4%	15,556	77.2%
Francophones	11,697	23.9%	4,940	23.9%	4,622	23.6%	4,587	22.8%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	48,897		20,667		19,623		20,143	
All Categories								
Anglophones	158,479	74.8%	98,708	69.0%	122,025	68.6%	122,999	68.5%
Francophones	53,406	25.2%	44,344	31.0%	55,754	31.4%	56,491	31.5%
Unknown	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	211,885		143,052		177,779		179,490	

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

Technical Notes

The terms “Anglophones” and “Francophones” refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 14

Participation of Anglophones and Francophones in Institutions That Are Not Part of the Core Public Administration by Region

Region	1992		2000		2006		2007	
Western and Northern Canada								
Anglophones	69,255	90.5%	74,245	93.6%	86,960	95.9%	87,591	96.0%
Francophones	4,695	6.1%	3,880	4.9%	3,722	4.1%	3,612	4.0%
Unknown	2,576	3.4%	1,159	1.5%	0	0.0%	0	0%
Total	76,526		79,284		90,682		91,203	
Ontario (excluding NCR*)								
Anglophones	57,427	90.0%	62,537	90.6%	74,787	93.0%	75,258	94.5%
Francophones	4,827	7.6%	4,770	6.9%	5,603	7.0%	4,375	5.5%
Unknown	1,532	2.4%	1,747	2.5%	0	0.0%	0	0.0%
Total	63,786		69,054		80,390		79,633	
NCR								
Anglophones	20,524	66.2%	23,703	65.9%	26,459	66.8%	28,323	66.9%
Francophones	10,427	33.7%	12,198	33.9%	13,173	33.2%	13,999	33.1%
Unknown	33	0.1%	76	0.2%	0	0.0%	1	0.0%
Total	30,984		35,977		39,632		42,323	
Quebec (excluding NCR)								
Anglophones	7,725	15.4%	7,664	15.1%	8,491	16.0%	7,618	14.0%
Francophones	41,800	83.2%	41,675	82.2%	44,710	84.0%	46,846	86.0%
Unknown	730	1.5%	1,352	2.7%	0	0.0%	0	0.0%
Total	50,255		50,691		53,201		54,464	
New Brunswick								
Anglophones	8,132	74.9%	6,552	73.6%	7,186	74.9%	7,445	74.6%
Francophones	2,465	22.7%	2,290	25.7%	2,410	25.1%	2,534	25.4%
Unknown	260	2.4%	65	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
Total	10,857		8,907		9,596		9,979	
Other Atlantic Provinces								
Anglophones	26,997	91.1%	21,691	90.6%	22,588	92.9%	23,186	93.2%
Francophones	2,520	8.5%	2,078	8.7%	1,734	7.1%	1,686	6.8%
Unknown	112	0.4%	182	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
Total	29,629		23,951		24,322		24,872	
Outside Canada								
Anglophones	5,970	72.0%	831	76.7%	737	72.8%	1,482	78.5%
Francophones	2,322	28.0%	245	22.6%	276	27.2%	406	21.5%
Unknown	0	0.0%	8	0.7%	0	0.0%	0	0.0%
Total	8,292		1,084		1,013		1,888	
All Regions								
Anglophones	196,030	72.5%	197,223	73.3%	227,208	76.0%	230,903	75.9%
Francophones	69,056	25.5%	67,136	25.0%	71,628	24.0%	73,458	24.1%
Unknown	5,243	1.9%	4,589	1.7%	0	0.0%	1	0.0%
Total	270,329		268,948		298,836		304,362	

* National Capital Region

Note: See Table 19 for a breakdown by province or territory.

Source: Official Languages Information System II (OLIS II)

Technical Notes

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 15

Participation of Anglophones and Francophones in Institutions That Are Not Part of the Core Public Administration by Occupational or Equivalent Category

Category	1992		2000		2006		2007	
Management								
Anglophones	5,168	71.7%	5,215	73.5%	9,487	75.9%	9,796	76.1%
Francophones	1,895	26.3%	1,790	25.2%	3,006	24.1%	3,072	23.9%
Unknown	146	2.0%	90	1.3%	0	0.0%	0	0.0%
Total	7,209		7,095		12,493		12,868	
Professionals								
Anglophones	8,458	72.9%	15,044	73.6%	18,197	73.5%	20,586	73.5%
Francophones	3,106	26.8%	5,326	26.1%	6,567	26.5%	7,405	26.5%
Unknown	38	0.3%	62	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
Total	11,602		20,432		24,764		27,991	
Specialists and Technicians								
Anglophones	12,453	70.6%	35,678	75.3%	36,484	76.1%	36,571	75.5%
Francophones	5,082	28.8%	11,238	23.7%	11,439	23.9%	11,852	24.5%
Unknown	110	0.6%	471	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	17,645		47,387		47,923		48,423	
Administrative Support								
Anglophones	16,232	68.1%	23,750	68.7%	22,843	70.8%	21,860	70.7%
Francophones	7,084	29.7%	10,440	30.2%	9,440	29.2%	9,053	29.3%
Unknown	525	2.2%	371	1.1%	0	0.0%	0	0.0%
Total	23,841		34,561		32,283		30,913	
Operational								
Anglophones	66,547	71.9%	64,042	73.5%	83,780	79.3%	84,157	79.2%
Francophones	21,522	23.3%	19,496	22.4%	21,874	20.7%	22,143	20.8%
Unknown	4,423	4.8%	3,595	4.1%	0	0.0%	1	0.0%
Total	92,492		87,133		105,654		106,301	
Canadian Forces and Regular Members of the RCMP*								
Anglophones	87,172	74.2%	53,494	73.9%	56,417	74.5%	57,933	74.4%
Francophones	30,367	25.8%	18,846	26.1%	19,302	25.5%	19,933	25.6%
Unknown	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	117,540		72,340		75,719		77,866	
All Categories								
Anglophones	196,030	72.5%	197,223	73.3%	227,208	76.0%	230,903	75.9%
Francophones	69,056	25.5%	67,136	25.0%	71,628	24.0%	73,458	24.1%
Unknown	5,243	1.9%	4,589	1.7%	0	0.0%	1	0.0%
Total	270,329		268,948		298,836		304,362	

* Royal Canadian Mounted Police

Source: Official Languages Information System II (OLIS II)

Technical Notes

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 15A.

Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces (Not Part of the Core Public Administration)

Category	1992		2000		2006		2007	
Generals								
Anglophones			58	77.3%	53	72.6%	54	72.0%
Francophones			17	22.7%	20	27.4%	21	28.0%
Unknown			0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total			75		73		75	
Officers								
Anglophones			9,696	74.9%	10,892	76.1%	11,180	75.9%
Francophones			3,242	25.1%	3,430	23.9%	3,541	24.1%
Unknown			0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total			12,938		14,322		14,721	
Other Ranks								
Anglophones			32,476	71.5%	33,585	71.5%	34,337	71.3%
Francophones			12,930	28.5%	13,377	28.5%	13,848	28.7%
Unknown			0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total			45,406		46,962		48,185	
All Categories								
Anglophones	87,172	74.2%	42,230	72.3%	44,530	72.6%	45,571	72.4%
Francophones	30,367	25.8%	16,189	27.7%	16,827	27.4%	17,410	27.6%
Unknown	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	117,540		58,419		61,357		62,981	

Note: In 1992, this breakdown by category was not available for the Canadian Forces.

Source: Official Languages Information System II (OLIS II)

Technical Notes

Table 15.A is a subset of Table 15.

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 15B.**Participation of Anglophone and Francophone Regular Members of the RCMP*
(Not Part of the Core Public Administration)**

Category	1992		2000		2006		2007	
Officers								
Anglophones		322	81.5%		362	80.6%	408	81.9%
Francophones		73	18.5%		87	19.4%	90	18.1%
Unknown		0	0.0%		0	0.0%	0	0.0%
Total		395			449		498	
Non-commissioned officers								
Anglophones		3,973	83.1%		3,953	81.2%	4,032	81.0%
Francophones		809	16.9%		915	18.8%	943	19.0%
Unknown		0	0.0%		0	0.0%	0	0.0%
Total		4,782			4,868		4,975	
Constables								
Anglophones		6,969	79.7%		7,572	83.7%	7,922	84.2%
Francophones		1,775	20.3%		1,473	16.3%	1,490	15.8%
Unknown		0	0.0%		0	0.0%	0	0.0%
Total		8,744			9,045		9,412	
All Categories								
Anglophones		11,264	80.9%		11,887	82.8%	12,362	83.1%
Francophones		2,657	19.1%		2,475	17.2%	2,523	16.9%
Unknown		0	0.0%		0	0.0%	0	0.0%
Total		13,921			14,362		14,885	

* Royal Canadian Mounted Police

Note: In 1992, this breakdown by category was not available for regular members of the RCMP.

Source: Official Languages Information System II (OLIS II)

Technical Notes

Table 15.B is a subset of Table 15.

For more information on the composition of the RCMP workforce, please consult the organization's annual report.

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees on the basis of their first official language.

The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 16

Participation of Anglophones and Francophones in All Institutions Subject to the *Official Languages Act* by Region

Region	2000		2006		2007	
Western and Northern Canada						
Anglophones	105,483	94.8%	124,048	96.4%	125,188	96.5%
Francophones	4,642	4.2%	4,634	3.6%	4,509	3.5%
Unknown	1,159	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	111,284		128,682		129,697	
Ontario (excluding NCR*)						
Anglophones	81,066	91.1%	97,177	93.5%	97,299	94.6%
Francophones	6,136	6.9%	6,736	6.5%	5,500	5.4%
Unknown	1,747	2.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	88,949		103,913		102,799	
NCR						
Anglophones	55,359	61.7%	70,156	61.5%	72,679	61.4%
Francophones	34,233	38.2%	43,941	38.5%	45,699	38.6%
Unknown	76	0.1%	0	0.0%	1	0.0%
Total	89,668		114,097		118,379	
Quebec (excluding NCR)						
Anglophones	9,069	13.0%	10,121	13.6%	9,209	12.2%
Francophones	59,081	85.0%	64,147	86.4%	66,093	87.8%
Unknown	1,352	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
Total	69,502		74,268		75,302	
New Brunswick						
Anglophones	9,799	69.4%	10,672	68.7%	10,877	68.7%
Francophones	4,250	30.1%	4,863	31.3%	4,962	31.3%
Unknown	65	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
Total	14,114		15,535		15,839	
Other Atlantic Provinces						
Anglophones	33,603	92.4%	35,570	93.6%	36,411	93.8%
Francophones	2,600	7.1%	2,420	6.4%	2,411	6.2%
Unknown	182	0.5%	0	0.0%	0	0.0%
Total	36,385		37,990		38,822	
Outside Canada						
Anglophones	1,552	74.0%	1,489	69.9%	2,239	74.3%
Francophones	538	25.6%	641	30.1%	775	25.7%
Unknown	8	0.4%	0	0.0%	0	0.0%
Total	2,098		2,130		3,014	
All Regions						
Anglophones	295,931	71.8%	349,233	73.3%	353,902	73.1%
Francophones	111,480	27.1%	127,382	26.7%	129,949	26.9%
Unknown	4,589	1.1%	0	0.0%	1	0.0%
Total	412,000		476,615		483,852	

* National Capital Region

Note: See Table 20 for a breakdown by province or territory.

Sources: Position and Classification Information System (PCIS) and Official Languages Information System II (OLIS II)

Technical Notes for Table 16

Data from Table 12 and Table 14 are combined to present a global portrait of the participation of Anglophones and Francophones in all institutions subject to the *Official Languages Act* by region, that is, all organizations that, under other federal legislation, are subject to the Act or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

The terms “Anglophones” and “Francophones” refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 17

Language Requirements of Positions in the Core Public Administration by Province or Territory

			Unilingual Positions									
Province or Territory	Bilingual		English Essential		French Essential		English or French Essential		Incomplete Records		Total	
British Columbia	536	3.3%	15,784	96.6%	0	0.0%	24	0.1%	0	0.0%	16,344	
Alberta	391	4.1%	9,102	95.7%	0	0.0%	20	0.2%	0	0.0%	9,513	
Saskatchewan	194	4.2%	4,444	95.7%	0	0.0%	8	0.2%	0	0.0%	4,646	
Manitoba	553	8.1%	6,272	91.7%	0	0.0%	17	0.2%	1	0.0%	6,843	
Ontario (excluding NCR*)	2,410	10.4%	20,399	88.1%	13	0.1%	237	1.0%	107	0.5%	23,166	
NCR	49,422	65.0%	19,730	25.9%	207	0.3%	6,536	8.6%	161	0.2%	76,056	
Quebec (excluding NCR)	13,626	65.4%	114	0.5%	6,873	33.0%	137	0.7%	88	0.4%	20,838	
New Brunswick	2,956	50.4%	2,707	46.2%	30	0.5%	157	2.7%	10	0.2%	5,860	
Prince Edward Island	528	29.3%	1,276	70.7%	0	0.0%	1	0.1%	0	0.0%	1,805	
Nova Scotia	947	10.6%	7,941	88.9%	6	0.1%	41	0.5%	2	0.0%	8,937	
Newfoundland and Labrador	108	3.4%	3,100	96.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3,208	
Yukon	19	6.0%	297	93.4%	0	0.0%	2	0.6%	0	0.0%	318	
Northwest Territories	19	2.9%	634	97.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	653	
Nunavut	7	4.0%	170	96.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	177	
Outside Canada	422	37.5%	13	1.2%	0	0.0%	691	61.4%	0	0.0%	1,126	
Total	72,138	40.2%	91,983	51.2%	7,129	4.0%	7,871	4.4%	369	0.2%	179,490	
Linguistic Capacity Outside Canada	960	85.3%	166	14.7% (all unilingual incumbents)					0	0.0%	1,126	

* National Capital Region

Note: See Table 3 for a breakdown by region.

Source: Position and Classification Information System (PCIS), 2007

Technical Notes for Table 17

The language requirements of positions are determined on the basis of the specific needs of institutions arising from their language obligations. Positions are designated as bilingual or unilingual.

Bilingual Positions mean positions in which all or part of the duties must be performed in English and French.

Unilingual Positions mean positions designated as follows:

- English Essential — positions in which all the duties must be performed in English;
- French Essential — positions in which all the duties must be performed in French;
- English or French Essential (either/or) — positions in which all the duties can be performed in English or French, as the employee chooses.

Incomplete Records refer to the number of positions for which data on language requirements are incorrect or missing.

Linguistic Capacity Outside Canada means all rotational positions outside of Canada (rotational employees), most of which are in Foreign Affairs and International Trade Canada, that are staffed from a pool of employees with similar skills. It is important to note that the linguistic capacity outside Canada is higher than the percentage of bilingual positions due to the fact that many bilingual employees occupy unilingual positions. Consequently, offices outside Canada are able to meet their official languages obligations.

Table 18

Participation of Anglophones and Francophones in the Core Public Administration by Province or Territory

Province or Territory	Anglophones		Francophones		Unknown		Total
British Columbia	16,034	98.1%	310	1.9%	0	0.0%	16,344
Alberta	9,300	97.8%	213	2.2%	0	0.0%	9,513
Saskatchewan	4,578	98.5%	68	1.5%	0	0.0%	4,646
Manitoba	6,572	96.0%	271	4.0%	0	0.0%	6,843
Ontario (excluding NCR*)	22,041	95.1%	1,125	4.9%	0	0.0%	23,166
NCR	44,356	58.3%	31,700	41.7%	0	0.0%	76,056
Quebec (excluding NCR)	1,591	7.6%	19,247	92.4%	0	0.0%	20,838
New Brunswick	3,432	58.6%	2,428	41.4%	0	0.0%	5,860
Prince Edward Island	1,615	89.5%	190	10.5%	0	0.0%	1,805
Nova Scotia	8,451	94.6%	486	5.4%	0	0.0%	8,937
Newfoundland and Labrador	3,159	98.5%	49	1.5%	0	0.0%	3,208
Yukon	308	96.9%	10	3.1%	0	0.0%	318
Northwest Territories	635	97.2%	18	2.8%	0	0.0%	653
Nunavut	170	96.0%	7	4.0%	0	0.0%	177
Outside Canada	757	67.2%	369	32.8%	0	0.0%	1,126
Total	122,999	68.5%	56,491	31.5%	0	0.0%	179,490

* National Capital Region

Note: See Table 12 for a breakdown by region.

Source: Position and Classification Information System (PCIS), 2007

Technical Notes

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 19

Participation of Anglophones and Francophones in Institutions That Are Not Part of the Core Public Administration by Province or Territory

Province or Territory	Anglophones		Francophones		Unknown		Total
British Columbia	35,852	96.4%	1,348	3.6%	0	0.0%	37,200
Alberta	26,453	95.5%	1,243	4.5%	0	0.0%	27,696
Saskatchewan	7,247	96.7%	244	3.3%	0	0.0%	7,491
Manitoba	16,869	96.0%	712	4.0%	0	0.0%	17,581
Ontario (excluding NCR*)	75,258	94.5%	4,375	5.5%	0	0.0%	79,633
NCR	28,323	66.9%	13,999	33.1%	1	0.0%	42,323
Quebec (excluding NCR)	7,618	14.0%	46,846	86.0%	0	0.0%	54,464
New Brunswick	7,445	74.6%	2,534	25.4%	0	0.0%	9,979
Prince Edward Island	1,850	95.6%	86	4.4%	0	0.0%	1,936
Nova Scotia	15,258	91.0%	1,510	9.0%	0	0.0%	16,768
Newfoundland and Labrador	6,078	98.5%	90	1.5%	0	0.0%	6,168
Yukon	366	95.6%	17	4.4%	0	0.0%	383
Northwest Territories	587	94.4%	35	5.6%	0	0.0%	622
Nunavut	217	94.3%	13	5.7%	0	0.0%	230
Outside Canada	1,482	78.5%	406	21.5%	0	0.0%	1,888
Total	230,903	75.9%	73,458	24.1%	1	0.0%	304,362

* National Capital Region

Note: See Table 14 for a breakdown by region.

Source: Official Languages Information System II (OLIS II), 2007

Technical Notes

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Table 20

Participation of Anglophones and Francophones in All Institutions Subject to the *Official Languages Act* by Province or Territory

Province or Territory	Anglophones		Francophones		Unknown		Total
British Columbia	51,886	96.9%	1,658	3.1%	0	0.0%	53,544
Alberta	35,753	96.1%	1,456	3.9%	0	0.0%	37,209
Saskatchewan	11,825	97.4%	312	2.6%	0	0.0%	12,137
Manitoba	23,441	96.0%	983	4.0%	0	0.0%	24,424
Ontario (excluding NCR*)	97,299	94.6%	5,500	5.4%	0	0.0%	102,799
NCR	72,679	61.4%	45,699	38.6%	1	0.0%	118,379
Quebec (excluding NCR)	9,209	12.2%	66,093	87.8%	0	0.0%	75,302
New Brunswick	10,877	68.7%	4,962	31.3%	0	0.0%	15,839
Prince Edward Island	3,465	92.6%	276	7.4%	0	0.0%	3,741
Nova Scotia	23,709	92.2%	1,996	7.8%	0	0.0%	25,705
Newfoundland and Labrador	9,237	98.5%	139	1.5%	0	0.0%	9,376
Yukon	674	96.1%	27	3.9%	0	0.0%	701
Northwest Territories	1,222	95.8%	53	4.2%	0	0.0%	1,275
Nunavut	387	95.1%	20	4.9%	0	0.0%	407
Outside Canada	2,239	74.3%	775	25.7%	0	0.0%	3,014
Total	353,902	73.1%	129,949	26.9%	1	0.0%	483,852

* National Capital Region

Note: See Table 16 for a breakdown by region.

Sources: Position and Classification Information System (PCIS) and Official Languages Information System II (OLIS II), 2007

Technical Notes

Data from Table 18 and Table 19 are combined to present a global portrait of the participation of Anglophones and Francophones in all institutions subject to the *Official Languages Act* by province or territory, that is, all organizations that, under other federal legislation, are subject to the Act or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees on the basis of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

Tableau 20

Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles par province ou territoire

Province ou territoire	Anglophones	Francophones	Inconnus	Total			
Colombie-Britannique	51 886	96,9 %	1 658	3,1 %	0	0,0 %	53 544
Alberta	35 753	96,1 %	1 456	3,9 %	0	0,0 %	37 209
Saskatchewan	11 825	97,4 %	312	2,6 %	0	0,0 %	12 137
Manitoba	23 441	96,0 %	983	4,0 %	0	0,0 %	24 424
Ontario (excluant la RCN*)	97 299	94,6 %	5 500	5,4 %	0	0,0 %	102 799
RCN	72 679	61,4 %	45 699	38,6 %	1	0,0 %	118 379
Québec (excluant la RCN)	9 209	12,2 %	66 093	87,8 %	0	0,0 %	75 302
Nouveau-Brunswick	10 877	68,7 %	4 962	31,3 %	0	0,0 %	15 839
Île-du-Prince-Édouard	3 465	92,6 %	276	7,4 %	0	0,0 %	3 741
Nouvelle-Écosse	23 709	92,2 %	1 996	7,8 %	0	0,0 %	25 705
Terre-Neuve-et-Labrador	9 237	98,5 %	139	1,5 %	0	0,0 %	9 376
Yukon	674	96,1 %	27	3,9 %	0	0,0 %	701
Territoires du Nord-Ouest	1 222	95,8 %	53	4,2 %	0	0,0 %	1 275
Nunavut	387	95,1 %	20	4,9 %	0	0,0 %	407
Extérieur du Canada	2 239	74,3 %	775	25,7 %	0	0,0 %	3 014
Total	353 902	73,1 %	129 949	26,9 %	1	0,0 %	483 852

* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 16 pour une répartition par région.

Sources : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC);
Système d'information sur les langues officielles II (SILCO II), 2007

Notes techniques

Ce tableau consiste en une agrégation des données des tableaux 18 et 19. Il fournit un portrait global de l'information sur la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles (la Loi) par province ou territoire, c'est-à-dire tous les organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la Loi ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Tableau 19

Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale par province ou territoire

Province ou territoire	Anglophones	Francophones	Inconnus	Total
Colombie-Britannique	35 852	96,4 %	1 348	3 7200
Alberta	26 453	95,5 %	1 243	27 696
Saskatchewan	7 247	96,7 %	244	7 491
Manitoba	16 869	96,0 %	712	17 581
Ontario (excluant la RCN*)	75 258	94,5 %	4 375	79 633
RCN	28 323	66,9 %	13 999	42 323
Québec (excluant la RCN)	7 618	14,0 %	46 846	54 464
Nouveau-Brunswick	7 445	74,6 %	2 534	9 979
Ile-du-Prince-Édouard	1 850	95,6 %	86	1 936
Nouvelle-Écosse	15 258	91,0 %	1 510	16 768
Terre-Neuve-et-Labrador	6 078	98,5 %	90	6 168
Yukon	366	95,6 %	17	383
Territoires du Nord-Ouest	587	94,4 %	35	622
Nunavut	217	94,3 %	13	230
Extérieur du Canada	1 482	78,5 %	406	1 888
Total	230 903	75,9 %	73 458	304 362

* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 14 pour une répartition par région.

Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILCO II), 2007

Notes techniques

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Tableau 18

Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par province ou territoire

Province ou territoire	Anglophones	Francophones	Inconnus	Total
Colombie-Britannique	16 034	98,1 %	310	1,9 %
Alberta	9 300	97,8 %	213	2,2 %
Saskatchewan	4 578	98,5 %	68	1,5 %
Manitoba	6 572	96,0 %	271	4,0 %
Ontario (excluant la RCN*)	22 041	95,1 %	1 125	4,9 %
RCN	44 356	58,3 %	31 700	41,7 %
Québec (excluant la RCN)	1 591	7,6 %	-19 247	92,4 %
Nouveau-Brunswick	3 432	58,6 %	2 428	41,4 %
Ile-du-Prince-Édouard	1 615	89,5 %	190	10,5 %
Nouvelle-Écosse	8 451	94,6 %	486	5,4 %
Terre-Neuve-et-Labrador	3 159	98,5 %	49	1,5 %
Yukon	308	96,9 %	10	3,1 %
Territoires du Nord-Ouest	635	97,2 %	18	2,8 %
Nunavut	170	96,0 %	7	4,0 %
Extérieur du Canada	757	67,2 %	369	32,8 %
Total	122 999	68,5 %	56 491	31,5 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
			0	0,0 %
		</		

* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 12 pour une répartition par région.

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), 2007

Notes techniques

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Notes techniques du tableau 17

Les exigences linguistiques des postes sont établies en fonction des besoins particuliers liés aux obligations linguistiques des institutions. Les postes sont désignés soit bilingues, soit unilingues.

Par postes bilingues, on entend les postes dont l'ensemble ou une partie des fonctions doit être exercée en français et en anglais.

Par postes unilingues, on entend les postes désignés suivants :

■ Anglais essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;

■ Français essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;

■ Anglais ou français essentiel (réversibles) : postes dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français, au choix de l'employé.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Par capacité linguistique à l'étranger, on entend tous les postes occupés à l'étranger par rotation (employés permanents), qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international qui sont dotés à partir d'un bassin d'employés ayant des compétences semblables. Il est à noter que la capacité linguistique à l'étranger est supérieure à ce que révèle le pourcentage de postes bilingues parce que plusieurs employés occupant des postes unilingues sont également bilingues, ce qui permet aux bureaux à l'étranger de s'acquitter de leurs obligations linguistiques.

Tableau 17

Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale par province ou territoire

Province ou territoire		Bilingues		Anglais essentiel		Français essentiel		Anglais ou français essentiel		Dossiers incomplets		Total	
Colombie-Britannique	536	3,3 %	15 784	96,6 %	0	0,0 %	24	0,1 %	0	0,0 %	16 344		
Alberta	391	4,1 %	9 102	95,7 %	0	0,0 %	20	0,2 %	0	0,0 %	9 513		
Saskatchewan	194	4,2 %	4 444	95,7 %	0	0,0 %	8	0,2 %	0	0,0 %	4 646		
Manitoba	553	8,1 %	6 272	91,7 %	0	0,0 %	17	0,2 %	1	0,0 %	6 843		
Ontario (excluant la RCN*)	2 410	10,4 %	20 399	88,1 %	13	0,1 %	237	1,0 %	107	0,5 %	23 166		
RCN	49 422	65,0 %	19 730	25,9 %	207	0,3 %	6 536	8,6 %	161	0,2 %	76 056		
Québec (excluant la RCN)	13 626	65,4 %	114	0,5 %	6 873	33,0 %	137	0,7 %	88	0,4 %	20 838		
Nouveau-Brunswick	2 956	50,4 %	2 707	46,2 %	30	0,5 %	157	2,7 %	10	0,2 %	5 860		
Ile-du-Prince-Édouard	528	29,3 %	1 276	70,7 %	0	0,0 %	1	0,1 %	0	0,0 %	1 805		
Nouvelle-Écosse	947	10,6 %	7 941	88,9 %	6	0,1 %	41	0,5 %	2	0,0 %	8 937		
Terre-Neuve-et-Labrador	108	3,4 %	3 100	96,6 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	3 208		
Yukon	19	6,0 %	297	93,4 %	0	0,0 %	2	0,6 %	0	0,0 %	318		
Territoires du Nord-Ouest	19	2,9 %	634	97,1 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	653		
Nunavut	7	4,0 %	170	96,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	177		
Extérieur du Canada	422	37,5 %	13	1,2 %	0	0,0 %	691	61,4 %	0	0,0 %	1 126		
Total	72 138	40,2 %	91 983	51,2 %	7 129	4,0 %	7 871	4,4 %	369	0,2 %	179 490		

Capacité linguistique à l'étranger

960 85,3 %

166 14,7 % (tous les titulaires unilingues)

(0 0,0 %)

1 126

* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 3 pour une répartition par région.

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), 2007

Notes techniques du tableau 16

Ce tableau consiste en une agrégation des données des tableaux 12 et 14. Il fournit un portrait global de l'information sur la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) par région, c'est-à-dire tous les organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles par région

Région	2000	2006	2007
Ouest et Nord du Canada			
Anglophones	105 483	124 048	125 188
Francophones	4 642	4 634	4 509
Total	111 284	128 682	129 697
Ontario (excluant la RCN*)			
Anglophones	81 066	97 177	97 299
Francophones	6 136	6 736	5 500
Inconnus	1 747	0	0
Total	88 949	103 913	102 799
RCN			
Anglophones	55 359	70 156	72 679
Francophones	34 233	43 941	45 699
Inconnus	76	0	1
Total	89 668	114 097	118 379
Québec (excluant la RCN)			
Anglophones	9 069	10 121	9 209
Francophones	59 081	64 147	66 093
Inconnus	1 352	0	0
Total	69 502	74 268	75 302
Nouveau-Brunswick			
Anglophones	9 799	10 672	10 877
Francophones	4 250	4 863	4 962
Inconnus	65	0	0
Total	14 114	15 535	15 839
Autres provinces de l'Atlantique			
Anglophones	33 603	35 570	36 411
Francophones	2 600	2 420	2 411
Inconnus	182	0	0
Total	36 385	37 990	38 822
À l'étranger			
Anglophones	1 552	1 489	2 239
Francophones	538	641	775
Inconnus	8	0	0
Total	2 098	2 130	3 014
Toutes les régions			
Anglophones	295 931	349 233	353 902
Francophones	111 480	127 382	129 949
Inconnus	4 589	0	1
Total	412 000	476 615	483 852

* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 20 pour une répartition par province ou territoire.

Sources : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et Système d'information sur les langues officielles II (SILC II)

Tableau 15B.

Participation des anglophones et des francophones en tant que membres réguliers de la GRC* (ne faisant pas partie de l'administration publique centrale)

Catégorie	1992	2000	2006	2007
Officiers				
Anglophones	322	362	408	408
Francophones	73	87	90	90
Inconnus	0	0	0	0
Total	395	449	498	498
Sous-officiers				
Anglophones	3 973	3 953	4 032	4 032
Francophones	809	915	943	943
Inconnus	0	0	0	0
Total	4 782	4 868	4 975	4 975
Gendarmes				
Anglophones	6 969	7 572	7 922	7 922
Francophones	1 775	1 473	1 490	1 490
Inconnus	0	0	0	0
Total	8 744	9 045	9 412	9 412
Toutes les catégories				
Anglophones	11 264	11 887	12 362	12 362
Francophones	2 657	2 475	2 523	2 523
Inconnus	0	0	0	0
Total	13 921	14 362	14 885	14 885

* Gendarmerie royale du Canada

Nota : en 1992, cette ventilation par catégorie n'était pas disponible pour les membres réguliers de la GRC. Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

Notes techniques

Le tableau 15.B est un sous-ensemble du tableau 15.

Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, veuillez consulter le rapport annuel de cette institution.

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Tableau 15A.

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes (ne faisant pas partie de l'administration publique centrale)

Catégorie	1992	2000	2006	2007
Général				
Anglophones	58	53	54	72,0 %
Francophones	17	20	21	28,0 %
Inconnus	0	0	0	0,0 %
Total	75	73	75	
Officiers				
Anglophones	9 696	10 892	11 180	75,9 %
Francophones	3 242	3 430	3 541	24,1 %
Inconnus	0	0	0	0,0 %
Total	12 938	14 322	14 721	
Autres grades				
Anglophones	32 476	33 585	34 337	71,3 %
Francophones	12 930	13 377	13 848	28,7 %
Inconnus	0	0	0	0,0 %
Total	45 406	46 962	48 185	
Toutes les catégories				
Anglophones	87 172	44 530	45 571	72,4 %
Francophones	30 367	16 827	17 410	27,6 %
Inconnus	1	0	0	0,0 %
Total	117 540	58 419	62 981	

Nota : en 1992, cette ventilation par catégorie n'était pas disponible pour les Forces canadiennes.
Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILCO II)

Notes techniques

Le tableau 15A est un sous-ensemble du tableau 15.

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale selon la catégorie professionnelle ou catégorie équivalente

Catégorie	1992	2000	2006	2007
Gestion				
Anglophones	5 168	5 215	9 487	9 796
Francophones	1 895	1 790	3 006	3 072
Inconnus	146	90	0	0
Total	7 209	7 095	12 493	12 868
Professionnels				
Anglophones	8 458	15 044	18 197	20 586
Francophones	3 106	5 326	6 567	7 405
Inconnus	38	62	0	0
Total	11 602	20 432	24 764	27 991
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	12 453	35 678	36 484	36 571
Francophones	5 082	11 238	11 439	11 852
Inconnus	110	471	0	0
Total	17 645	47 387	47 923	48 423
Soutien administratif				
Anglophones	16 232	23 750	22 843	21 860
Francophones	7 084	10 440	9 440	9 053
Inconnus	525	371	0	0
Total	23 841	34 561	32 283	30 913
Exploitation				
Anglophones	66 547	64 042	83 780	84 157
Francophones	21 522	19 496	21 874	22 143
Inconnus	4 423	3 595	0	1
Total	92 492	87 133	105 654	106 301
Forces canadiennes et les membres réguliers de la GRC*				
Anglophones	87 172	53 494	56 417	57 933
Francophones	30 367	18 846	19 302	19 933
Inconnus	1	0	0	0
Total	117 540	72 340	75 719	77 866
Toutes les catégories				
Anglophones	196 030	197 223	227 208	230 903
Francophones	69 056	67 136	71 628	73 458
Inconnus	5 243	4 589	0	1
Total	270 329	268 948	298 836	304 362

* Gendarmerie royale du Canada

Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

Notes techniques

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale par région

Région	1992	2000	2006	2007
Ouest et Nord du Canada				
Total	76 526	79 284	90 682	91 203
Anglophones	69 255	74 245	86 960	87 591
Francophones	4 695	3 880	3 722	3 612
Inconnus	2 576	1 159	0	0
	3,4 %	1,5 %	0,0 %	0,0 %
Ontario (excluant la RCN*)				
Total	57 427	62 537	74 787	75 258
Anglophones	57 427	62 537	74 787	75 258
Francophones	4 827	4 770	5 603	4 375
Inconnus	1 532	1 747	0	0
	2,4 %	2,5 %	0,0 %	0,0 %
RCN				
Total	63 786	69 054	80 390	79 633
Anglophones	62 537	69 054	80 390	79 633
Francophones	4 827	4 770	5 603	4 375
Inconnus	1 532	1 747	0	0
	2,4 %	2,5 %	0,0 %	0,0 %
Québec (excluant la RCN)				
Total	30 984	35 977	39 632	42 323
Anglophones	20 524	23 703	26 459	28 323
Francophones	10 427	12 198	13 173	13 999
Inconnus	33	76	0	1
	0,1 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %
Nouveau-Brunswick				
Total	10 857	8 907	9 596	9 979
Anglophones	8 132	6 552	7 186	7 445
Francophones	2 465	2 290	2 410	2 534
Inconnus	260	65	0	0
	2,4 %	0,7 %	0,0 %	0,0 %
Autres provinces de l'Atlantique				
Total	26 997	21 691	22 588	23 186
Anglophones	26 997	21 691	22 588	23 186
Francophones	2 520	2 078	1 734	1 686
Inconnus	112	182	0	0
	0,4 %	0,8 %	0,0 %	0,0 %
À l'étranger				
Total	8 292	1 084	1 013	1 888
Anglophones	5 970	831	737	1 482
Francophones	2 322	245	276	406
Inconnus	0	8	0	0
	0,0 %	0,7 %	0,0 %	0,0 %
Toutes les régions				
Total	196 030	197 223	227 208	230 903
Anglophones	196 030	197 223	227 208	230 903
Francophones	69 056	67 136	71 628	73 458
Inconnus	5 243	4 589	0	1
	1,9 %	1,7 %	0,0 %	0,0 %
Total	270 329	268 948	298 836	304 362

* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 19 pour une répartition par province ou territoire.
Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILCO II)

Notes techniques

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Tableau 13

Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par catégorie professionnelle

Catégorie	1978	2000	2006	2007
Gestion (EX)				
Anglophones	914	2 257	2 881	3 021
Francophones	205	849	1 206	1 302
Inconnus	0	0	0	0
Total	1 119	3 106	4 087	4 323
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	18 315	13 137	18 752	19 074
Francophones	4 318	4 489	6 495	6 619
Inconnus	0	0	0	0
Total	22 633	17 626	25 247	25 693
Administration et service extérieur				
Anglophones	35 131	33 654	50 024	53 723
Francophones	12 579	18 661	28 844	30 714
Inconnus	0	0	0	0
Total	47 710	52 315	78 868	84 437
Technique				
Anglophones	21 054	11 324	12 919	12 931
Francophones	4 541	3 703	4 151	4 153
Inconnus	0	0	0	0
Total	25 595	15 027	17 070	17 084
Soutien administratif				
Anglophones	45 865	22 609	22 448	18 694
Francophones	20 066	11 702	10 436	9 116
Inconnus	0	0	0	0
Total	65 931	34 311	32 884	27 810
Exploitation				
Anglophones	37 200	15 727	15 001	15 556
Francophones	11 697	4 940	4 622	4 587
Inconnus	0	0	0	0
Total	48 897	20 667	19 623	20 143
Toutes les catégories				
Anglophones	158 479	98 708	122 025	122 999
Francophones	53 406	44 344	55 754	56 491
Inconnus	0	0	0	0
Total	211 885	143 052	177 779	179 490

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par région

Région	1978	2000	2006	2007
Ouest et Nord du Canada				
Total	49 395	32 000	38 000	38 494
Anglophones	48 785	31 238	37 088	37 597
Francophones	610	762	912	897
Inconnus	0	0	0	0
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	98,8 %	97,6 %	97,6 %	97,7 %
	1,2 %	2,4 %	2,4 %	2,3 %
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Ontario (excluant la RCN*)				
Total	33 536	18 529	22 390	22 041
Anglophones	33 536	18 529	22 390	22 041
Francophones	988	1 366	1 133	1 125
Inconnus	0	0	0	0
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	97,1 %	93,1 %	95,2 %	95,1 %
	2,9 %	6,9 %	4,8 %	4,9 %
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
RCN				
Total	47 862	31 656	43 697	44 356
Anglophones	47 862	31 656	43 697	44 356
Francophones	22 478	22 035	30 768	31 700
Inconnus	0	0	0	0
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	68,0 %	59,0 %	58,7 %	58,3 %
	32,0 %	41,0 %	41,3 %	41,7 %
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Québec (excluant la RCN)				
Total	29 922	18 811	21 067	20 838
Anglophones	2 525	1 405	1 630	1 591
Francophones	27 397	17 406	19 437	19 247
Inconnus	0	0	0	0
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	8,4 %	7,5 %	7,7 %	7,6 %
	91,6 %	92,5 %	92,3 %	92,4 %
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Nouveau-Brunswick				
Total	6 763	5 207	5 939	5 860
Anglophones	5 650	3 247	3 486	3 432
Francophones	1 113	1 960	2 453	2 428
Inconnus	0	0	0	0
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	83,5 %	62,4 %	58,7 %	58,6 %
	16,5 %	37,6 %	41,3 %	41,4 %
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Autres provinces de l'Atlantique				
Total	19 212	12 434	13 668	13 950
Anglophones	18 805	11 912	12 982	13 225
Francophones	407	522	686	725
Inconnus	0	0	0	0
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	97,9 %	95,8 %	95,0 %	94,8 %
	2,1 %	4,2 %	5,0 %	5,2 %
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
A l'étranger				
Total	1 729	1 014	1 117	1 126
Anglophones	1 316	721	752	757
Francophones	413	293	365	369
Inconnus	0	0	0	0
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	76,1 %	71,1 %	67,3 %	67,2 %
	23,9 %	28,9 %	32,7 %	32,8 %
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Toutes les régions				
Total	211 885	143 052	177 779	179 490
Anglophones	158 479	98 708	122 025	122 999
Francophones	53 406	44 344	55 754	56 491
Inconnus	0	0	0	0
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
	74,8 %	69,0 %	68,6 %	68,5 %
	25,2 %	31,0 %	31,4 %	31,5 %
	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 18 pour une répartition par province ou territoire.
Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Tableau 11

Supervision — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
2006	8 846 50,2 %	8 569 48,7 %	70 0,4 %	123 0,7 %	17 608
2007	9 287 51,4 %	8 659 47,9 %	59 0,3 %	71 0,4 %	18 076

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

Ce tableau porte sur les niveaux de compétence requis en langue seconde pour les postes bilingues au sein de l'administration publique centrale (y compris les postes EX) qui comportent des responsabilités de supervision d'employés situés dans les régions désignées bilingues. Ces régions sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Le profil linguistique d'un poste bilingue est établi selon trois niveaux de compétence en langue seconde :

- Niveau A : compétence minimale;
- Niveau B : compétence intermédiaire;
- Niveau C : compétence supérieure.

La catégorie « Autres » fait référence aux postes ayant la cote P ou à ceux ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote P s'applique aux employés qui ont été évalués par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Dans ce tableau, les niveaux de compétence requis en langue seconde (A, B, C et Autres) portent uniquement sur l'interaction orale (compréhension et expression).

Supervision — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont		Exemptés		Doivent satisfaire		Dossiers incomplets	Total
	Ne satisfont pas							
2006	15 319	87,0 %	1 066	6,1 %	732	4,2 %	491	2,8 %
2007	16 110	89,1 %	981	5,4 %	592	3,3 %	393	2,2 %
								18 076

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale (y compris les postes EX) qui comportent des responsabilités de supervision d'employés situés dans les régions désignées bilingues. Ces régions sont la région de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

La situation linguistique des titulaires comporte deux catégories :

- Satisfont, soit les titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste;
- Ne satisfont pas, soit les titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Cette deuxième catégorie se divise en deux sous-groupes :

- Exemptés, soit les titulaires qui n'ont pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste parce qu'ils répondent aux critères spécifiques des politiques gouvernementales;
- Doivent satisfaire, soit les titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste conformément au *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Tableau 9

Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
2006	15 540 33,2 %	29 548 63,1 %	326 0,7 %	1 391 3,0 %	46 805
2007	16 210 33,7 %	30 322 63,1 %	312 0,6 %	1 236 2,6 %	48 080

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

Ce tableau porte sur les niveaux de compétence requis en langue seconde pour les titulaires de postes bilingues devant offrir des services personnels et centraux au sein de l'administration publique centrale, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services tels que les services administratifs et les services de la paie et des avantages sociaux, dans les régions désignées bilingues. Ces régions sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Le profil linguistique d'un poste bilingue est établi selon trois niveaux de compétence en langue seconde :

- Niveau A : compétence minimale;
- Niveau B : compétence intermédiaire;
- Niveau C : compétence supérieure.

La catégorie « Autres » fait référence aux postes ayant la cote P ou à ceux ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote P signifie que le titulaire a été évalué par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Dans ce tableau, les niveaux de compétence requis en langue seconde (A, B, C et Autres) portent uniquement sur l'interaction orale (compréhension et expression).

Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont		Exemptés		Doivent satisfaire		Dossiers incomplets	Total
	Ne satisfont pas							
2006	42 016	89,8 %	2 582	5,5 %	923	2,0 %	1 284	46 805
2007	43 620	90,7 %	2 497	5,2 %	883	1,8 %	1 080	48 080

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues devant offrir des services personnels et centraux au sein de l'administration publique centrale, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services tels que les services administratifs et les services de la paie et des avantages sociaux, dans les régions désignées bilingues. Ces régions sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

La situation linguistique des titulaires comporte deux catégories :

- Satisfont, soit les titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste;
- Ne satisfont pas, soit les titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Cette deuxième catégorie se divise en deux sous-groupes :

- Exemptés, soit les titulaires qui n'ont pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste parce qu'ils répondent aux critères spécifiques des politiques gouvernementales;
- Doivent satisfaire, soit les titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste conformément au *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Tableau 7

Service au public — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)

Année	Niveau C		Niveau B		Niveau A		Autres		Total
1978	2 491	8,4 %	19 353	65,2 %	7 201	24,3 %	615	2,1 %	29 660
2000	9 088	27,9 %	22 421	69,0 %	587	1,8 %	420	1,3 %	32 516
2006	15 071	33,7 %	28 712	64,2 %	581	1,3 %	389	0,9 %	44 753
2007	15 516	34,4 %	28 877	64,0 %	519	1,2 %	213	0,5 %	45 125

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

Le profil linguistique d'un poste bilingue est établi selon trois niveaux de compétence en langue seconde :

- Niveau A : compétence minimale;
- Niveau B : compétence intermédiaire;
- Niveau C : compétence supérieure.

La catégorie « Autres » fait référence aux postes ayant la cote P ou à ceux ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote P signifie que le titulaire a été évalué par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Dans ce tableau, les niveaux de compétence requis en langue seconde (A, B, C et Autres) portent uniquement sur l'interaction orale (compréhension et expression).

Tableau 6

Service au public — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont		Exemples		Doivent satisfaire		Dossiers incomplets		Total
	Ne satisfont pas								
1978	20 888	70,4 %	8 016	27,0 %	756	2,5 %	0	0,0 %	29 660
2000	26 766	82,3 %	3 429	10,5 %	690	2,1 %	1 631	5,0 %	32 516
2006	40 252	89,9 %	2 266	5,1 %	910	2,0 %	1 325	3,0 %	44 753
2007	41 045	91,0 %	2 290	5,1 %	775	1,7 %	1 015	2,2 %	45 125

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

La situation linguistique des titulaires comporte deux catégories :

- Satisfont, soit les titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste;
- Ne satisfont pas, soit les titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Cette deuxième catégorie se divise en deux sous-groupes :

- Exemptés, soit les titulaires qui n'ont pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste parce qu'ils répondent aux critères spécifiques des politiques gouvernementales;
- Doivent satisfaire, soit les titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste conformément au *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Tableau 5

Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	3 771 7,2 %	30 983 59,2 %	13 816 26,4 %	3 730 7,1 %	52 300
2000	12 836 25,4 %	34 677 68,6 %	1 085 2,1 %	1 937 3,8 %	50 535
2006	22 216 31,2 %	45 674 64,1 %	1 000 1,4 %	2 379 3,3 %	71 269
2007	22 983 31,9 %	46 304 64,2 %	911 1,3 %	1 940 2,7 %	72 138

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

Le profil linguistique d'un poste bilingue est établi selon trois niveaux de compétence en langue seconde :

- Niveau A : compétence minimale;
- Niveau B : compétence intermédiaire;
- Niveau C : compétence supérieure.

La catégorie « Autres » fait référence aux postes ayant la cote P ou à ceux ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote P signifie que le titulaire a été évalué par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Dans ce tableau, les niveaux de compétence requis en langue seconde (A, B, C et Autres) portent uniquement sur l'interaction orale (compréhension et expression).

Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont			Exemptés			Doivent satisfaire			Dossiers incomplets	Total
	Ne satisfont pas										
1978	36 446	69,7 %	14 462	27,7 %	1 392	2,7 %	0	0,0 %	52 300		
2000	41 832	82,8 %	5 030	10,0 %	968	1,9 %	2 705	5,4 %	50 535		
2006	63 756	89,5 %	3 772	5,3 %	1 474	2,1 %	2 267	3,2 %	71 269		
2007	65 466	90,8 %	3 633	5,0 %	1 297	1,8 %	1 742	2,4 %	72 138		

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

La situation linguistique des titulaires comporte deux catégories :

- Satisfont, soit les titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste;
- Ne satisfont pas, soit les titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Cette deuxième catégorie se divise en deux sous-groupes :

- Exemptés, soit les titulaires qui n'ont pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste parce qu'ils répondent aux critères spécifiques des politiques gouvernementales;
- Doivent satisfaire, soit les titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste conformément au Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale
par région

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossiers incomplets	Total
Ouest et Nord du Canada	1 719 4,5 %	36 774 95,5 %	1 0,0 %	38 494
Ontario (excluant la RCN*)	2 410 10,4 %	20 649 89,1 %	107 0,5 %	23 166
RCN	49 422 65,0 %	26 473 34,8 %	161 0,2 %	76 056
Québec (excluant la RCN)	13 626 65,4 %	7 124 34,2 %	88 0,4 %	20 838
Nouveau-Brunswick	2 956 50,4 %	2 894 49,4 %	10 0,2 %	5 860
Autres provinces de l'Atlantique	1 583 11,3 %	12 365 88,6 %	2 0,0 %	13 950
À l'étranger	422 37,5 %	704 62,5 %	0 0,0 %	1 126
Total	72 138 40,2 %	106 983 59,6 %	369 0,2 %	179 490
Capacité linguistique à l'étranger	960 85,3 %	166 14,7 %	0 0,0 %	1 126

* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 17 pour une répartition par province ou territoire.
Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), 2007

Notes techniques

Les exigences linguistiques des postes sont établies en fonction des besoins particuliers liés aux obligations linguistiques des institutions. Les postes sont désignés soit bilingues, soit unilingues.

Par postes bilingues, on entend les postes dont l'ensemble ou une partie des fonctions doit être exercée en français et en anglais.

Par postes unilingues, on entend les postes désignés suivants :

■ Anglais essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;

■ Français essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;

■ Anglais ou français essentiel (réversibles) : postes dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français, au choix de l'employé.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Par capacité linguistique à l'étranger, on entend tous les postes occupés à l'étranger par rotation (employés perméants), qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, qui sont dotés à partir d'un bassin d'employés ayant des compétences semblables. Il est à noter que la capacité linguistique à l'étranger est supérieure à ce que révèle le pourcentage de postes bilingues parce que nombre d'employés occupant des postes unilingues sont également bilingues, ce qui permet aux bureaux à l'étranger de s'acquitter de leurs obligations linguistiques.

Tableau 2

Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français essentiel	Dossiers incomplets	Total					
1978	52 300	24,7 %	128 196	60,5 %	17 260	8,1 %	14 129	6,7 %	0	0,0 %	211 885
2000	50 535	35,3 %	75 552	52,8 %	8 355	5,8 %	7 132	5,0 %	1 478	1,0 %	143 052
2006	71 269	40,1 %	91 284	51,3 %	7 247	4,1 %	7 848	4,4 %	131	0,1 %	177 779
2007	72 138	40,2 %	91 983	51,2 %	7 129	4,0 %	7 871	4,4 %	369	0,2 %	179 490

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Notes techniques

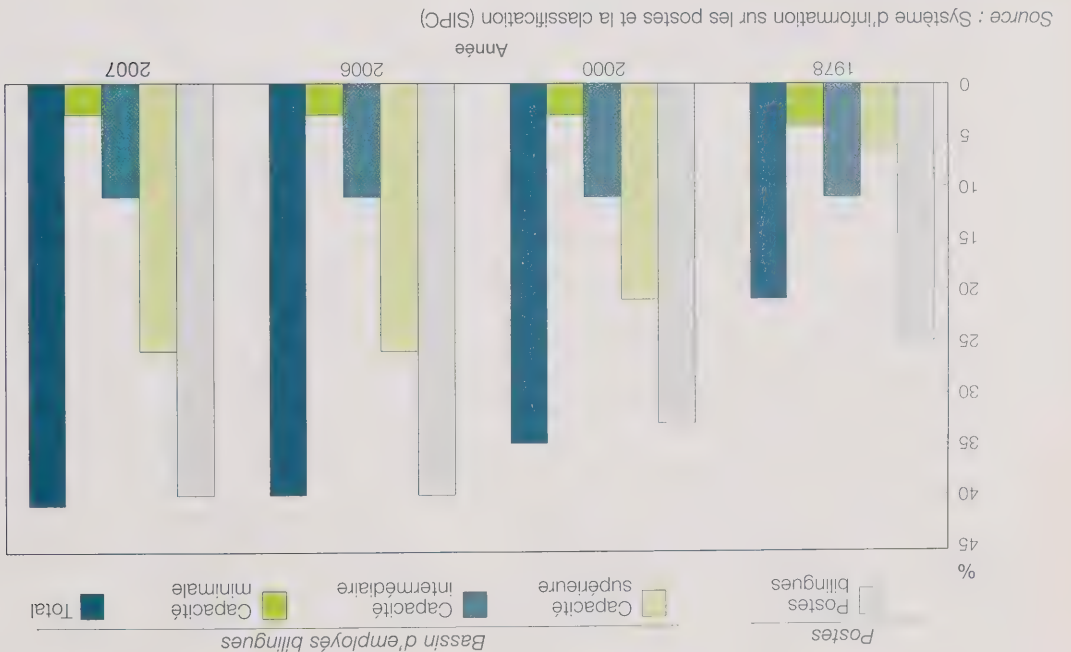
Les exigences linguistiques des postes sont établies en fonction des besoins particuliers liés aux obligations linguistiques des institutions. Les postes sont classés selon les catégories suivantes :

- Bilingues : postes dont l'ensemble ou une partie des fonctions doit être exercée en français et en anglais;
- Français essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- Français ou français essentiel (réversibles) : postes dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français, au choix de l'employé.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Tableau 1

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues au sein de l'administration publique centrale



Notes techniques

Par postes bilingues, on entend les postes dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Le bassin d'employés bilingues est composé de titulaires dont les résultats au test d'évaluation de langue seconde (ELS)* en interaction orale (compréhension et expression) figurent dans le SIPC. Il est à noter que l'ELS évalue les compétences des employés indépendamment des exigences linguistiques de leur poste.

Le bassin d'employés bilingues est constitué de trois catégories :

- Capacité supérieure du titulaire (résultats de l'ELS au niveau C ou E** et données sur les postes bilingues exigeant la cote P***);
- Capacité intermédiaire du titulaire (résultats de l'ELS au niveau B);
- Capacité minimale du titulaire (résultats de l'ELS au niveau A).

* ELS – Examen des connaissances linguistiques utilisé par la Commission de la fonction publique pour déterminer le niveau de compétence en langue seconde.

** Niveau E signifie que le titulaire n'a plus besoin d'être évalué (le titulaire est exempté).

*** La cote P signifie que le titulaire a été évalué par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Sources des données

Il existe quatre sources de données :

- **Burolis** constitue le répertoire officiel des bureaux et points de services qui précise s'ils ont ou non l'obligation de communiquer avec le public dans les deux langues officielles conformément à la disposition pertinente de la Loi ou du Règlement.

- Le Système d'information sur les langues officielles (SILQ) a été remplacé en 1994 par le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC).

- Le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) couvre les « postes » et employés des institutions qui font partie de l'administration publique centrale.

- Le Système d'information sur les langues officielles II (SILQ II), créé en 1990-1991, fournit des renseignements sur les ressources des institutions qui ne font pas partie de l'administration publique centrale (c.-à-d. les sociétés d'Etat et les organismes distincts).

L'année de référence pour les données dans les tableaux statistiques varie selon le système :

- Le 31 mars 2007 pour le SIPC et *Burolis* (institutions faisant partie de l'administration publique centrale);
- Le 31 décembre 2006 pour le SILQ II (institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale).

Bien que les années de référence soient différentes, les données utilisées pour rendre compte portent sur le même exercice. Par conséquent, le même exercice est utilisé dans les tableaux statistiques pour les deux systèmes de données, afin de simplifier leur présentation et la comparaison entre eux.

Notes techniques et définitions

Tout au long de ce rapport, le terme « postes » désigne un poste doté pour une période indéterminée ou une période déterminée de trois mois ou plus, selon les données disponibles dans le SIPC. Le terme « ressources » désigne les ressources nécessaires pour satisfaire aux obligations sur une base régulière, selon les données disponibles dans le SILQ II.

En raison de l'arrondissement à la décimale la plus proche, il se peut que les pourcentages dans les tableaux ne totalisent pas 100 p. 100. Les données du présent rapport concernant les postes au sein de l'administration publique centrale sont tirées du SIPC et divergent légèrement de celles dans le Système d'information des titulaires³², qui est utilisé aux fins de la production de divers rapports au sein de l'Agence.

Interprétation et validité des données

Les tableaux renferment certaines données chronologiques. Toutefois, en raison des modifications apportées au cours des années (par exemple, la création, la transformation ou la dissolution de certains ministères et organismes), il n'est pas toujours possible de les comparer.

32. La population totale de l'administration publique centrale selon le SIPC est de 179 490 comparativement à 179 540 selon le système d'information des titulaires au 31 mars 2007.

VI. Conclusion – Vers une fonction publique exemplaire au chapitre des langues officielles

L'égard des langues officielles, l'insistance qu'elle accorde aux bonnes pratiques recensées porte fruit puisque plusieurs institutions prennent exemple sur ces modèles et les adaptent à leurs besoins.

Afin d'appuyer et de soutenir les institutions assujetties à la Loi, l'Agence renforce ses activités d'appui et de suivi auprès de celles-ci. À cet égard, elle tient des rencontres régulières avec ses principaux intervenants en matière de langues officielles afin de répondre aux différentes préoccupations soulevées. C'est ainsi qu'elle offre des ateliers, des études de cas sur mesure et des conseils et des interprétations afin de clarifier différentes exigences des instruments de politiques en matière de langues officielles.

Conséquente de l'importance de la qualité des données en matière de langues officielles pour fournir au Parlement un rapport précis sur la situation des langues officielles au sein des institutions, l'Agence multiplie ses rencontres et interventions auprès de celles qui éprouvent des défis liés à la gestion de leurs données.

L'Agence privilégie une approche inclusive basée sur un travail de collaboration avec les institutions et leurs intervenants clés en matière de langues officielles. Bien que l'Agence soit responsable, au nom du Conseil du Trésor, de l'élaboration et de la coordination générale des politiques sur les langues officielles, il revient aux administrateurs généraux de veiller à leur mise en œuvre au sein de leur institution respective. C'est pourquoi l'Agence poursuit son travail de liaison avec les institutions afin de maximiser les retombées positives du programme sur l'ensemble de la société canadienne, et tout particulièrement, sur les communautés minoritaires de langue officielle.

Un sondage³¹ omnibus mené par la firme Decima Research en 2006 comportait des questions sur les langues officielles. Les résultats révèlent que la politique canadienne sur les langues officielles fait de plus en plus partie du tissu social canadien et de ce qui nous définit comme pays. C'est ainsi qu'une forte majorité des Canadiens sont personnellement en faveur du bilinguisme pour l'ensemble du pays. Cet appui s'élève à 72 p. 100 en 2006 par rapport à 56 p. 100 en 2003. Cette forte augmentation témoigne de l'importance du bilinguisme au Canada.

Les données de ce présent rapport reflètent également cet appui au sein de l'administration publique fédérale. En effet, la très grande majorité des titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le recours au *Décret d'exemption* pour les employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques a diminué considérablement. La plupart des cadres ont également les compétences linguistiques requises par leur poste. Les postes désignés bilingues afin de répondre au service au public et aux fins de la langue de travail sont concentrés principalement dans les régions désignées bilingues. De plus en plus, les institutions assujetties à la Loi doivent les postes ou les fonctions bilingues en y nommant des candidats déjà bilingues. De plus, elles encouragent davantage la formation linguistique à des fins de développement de carrière.

La clé du succès pour une mise en œuvre efficace du Programme repose principalement sur le leadership exercé au sein des institutions. C'est pourquoi l'Agence accorde un intérêt soutenu à cet élément dans les bilans annuels demandés aux institutions. Elle leur demande de faire état des activités qu'elles ont mises en place pour témoigner de leur engagement à

Séance d'information sur les articles 11 et 30 de la Loi

Afin de discuter des implications théoriques liées aux articles 11 et 30 de la Loi qui traitent de la publication d'avis et d'annonces destinées au public, l'Agence a tenu, en février 2007, une séance d'information sur la question à l'intention des agents responsables de la publicité au sein du gouvernement du Canada. L'interprétation de ces deux articles de la Loi pose toujours certains défis aux institutions. Cette rencontre visait donc à clarifier les obligations qui incombent aux institutions fédérales quant à l'usage des deux langues officielles dans la publication d'avis et d'annonces au public et à les aider à mieux déterminer lequel des deux articles s'applique dans un contexte donné.

Campagne d'information sur les langues officielles

Dans la poursuite de l'objectif *Vers une fonction publique exemplaire* contenu dans l'un des volets du *Plan d'action pour les langues officielles*, l'Agence, en collaboration avec Industrie Canada, la CFP, l'Agence des services frontaliers du Canada, le Bureau du vérificateur général du Canada, Patrimoine canadien, Ressources naturelles Canada, TPSGC et VIA Rail Canada, a mis sur pied une campagne d'information sur les langues officielles qui a été lancée à l'automne 2007. La campagne a pu compter également sur l'appui de collaborateurs tels que les conseils fédéraux régionaux, l'École de la fonction publique du Canada, le Secrétariat des langues officielles de Patrimoine canadien, le Conseil du Réseau des champions des langues officielles et le Conseil national mixte. L'objectif poursuivi par cette campagne consistera principalement à corriger les perceptions erronées sur les langues officielles et ciblera les employés œuvrant dans les institutions assujetties à la Loi dans l'ensemble du pays. Cette campagne, qui s'étalera

d'octobre 2007 à mars 2008, veillera à

communautés de langue officielle en situation minoritaire, à accroître les connaissances des employés en matière de langues officielles et à maximiser les retombées de la campagne à l'ensemble du gouvernement du Canada. Les résultats attendus de la campagne sont de mieux ancrer la dualité linguistique dans la culture de l'administration publique fédérale, de créer un climat propice et ouvert à l'utilisation et au respect des deux langues officielles et de partager les bonnes pratiques.

Rendez-vous de la Francophonie

L'Agence, en tant que chef de file et en partenariat avec plusieurs institutions, organise depuis maintenant neuf ans le lancement des *Rendez-vous de la Francophonie au sein de la fonction publique du Canada*. Pendant une quinzaine de jours, de nombreuses institutions partout au pays participent à des activités consacrées à promouvoir la francophonie canadienne. En mars 2006, quelque 500 francophones et francophiles se sont rassemblés au Musée canadien des civilisations, à Gatineau, pour célébrer la francophonie et donner le coup d'envoi à la quinzaine des

Site Web de l'Agence : section sur les langues officielles

La section sur les langues officielles du site Web de l'Agence³⁰, créée en 1997, constitue un précieux véhicule d'information. Les renseignements qui y sont affichés informant nos internautes des grandes orientations, des priorités, des outils existants, des projets innovateurs et des bonnes pratiques de l'Agence. Le site renferme une vaste gamme de renseignements, regroupés par thème.

Séances d'information aux champions et cochampions nouvellement nommés

L'Agence organise sur une base régulière et ponctuelle des rencontres avec les champions et cochampions nouvellement nommés afin de leur permettre de se familiariser avec le Programme et de bien comprendre le rôle qu'ils sont appelés à jouer à titre de leaders en matière de langues officielles au sein de leur organisation respective. En juin 2006, l'Agence a tenu deux séances auxquelles ont participé une vingtaine de champions et cochampions des langues officielles.

Rencontre avec les champions sur les enjeux actuels relatifs aux langues officielles

En février 2007, l'Agence a organisé une rencontre avec des champions des langues officielles d'institutions assujetties à la Loi afin de faire le point sur les enjeux relatifs aux langues officielles. L'École de la fonction publique du Canada a été invitée à exposer le nouveau modèle de formation linguistique en vigueur le 1^{er} avril 2007 et à parler de ses répercussions quant à l'apprentissage de la langue seconde et des diverses options mises à la disposition des institutions. C'est à TPSCG que revient la responsabilité d'élaborer les stratégies d'approvisionnement nécessaires à la mise en œuvre du modèle alors que la CFP continuera d'assurer la responsabilité des évaluations linguistiques. De plus, la CFP et l'Agence ont entretenu les champions sur l'évaluation des compétences en langue seconde et sur les normes de qualification.

Cette rencontre, qui s'inscrivait dans le cadre d'activités visant à parfaire la compréhension, la promotion et la diffusion d'information sur les langues officielles, a donné aux champions l'occasion d'échanger sur des questions d'importance pour eux et d'amorcer une discussion sur la formation linguistique, l'évaluation des compétences en langue seconde, le bilinguisme des cadres et l'intégration des connaissances linguistiques en milieu de travail.

Forum sur les bonnes pratiques

En décembre 2006, l'Agence tenait son deuxième *Forum sur les bonnes pratiques* en matière de langues officielles sous le thème « Allons de l'avant ensemble avec de bonnes pratiques ». La présidente de l'Agence a souligné la nécessité de mettre en évidence et de partager les bonnes pratiques en matière de langues officielles, notamment dans les domaines de l'élaboration de politiques, la prestation de services, le milieu de travail, l'avancement et la promotion, si l'on veut instaurer une fonction publique exemplaire, soit une fonction publique vouée à l'excellence.

Le Forum, qui s'est déroulé dans la RCN, a permis à des champions des langues officielles, des responsables des langues officielles et des coordonnateurs nationaux de l'article 41 de la Loi d'assister à des présentations dynamiques et informatives reliées notamment à la gestion du Programme, au service au public, à la langue de travail, à la promotion du français et de l'anglais au sein des institutions et à l'appui aux communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.

Retraite en région

Les retraites en région offrent des occasions de rencontrer les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les représentants régionaux des conseils fédéraux. Elles permettent aux membres participants de prendre le pouls des enjeux régionaux en matière de langues officielles et de témoigner du dynamisme et du leadership exercés, tant sur les plans communautaires que fédéraux. Lors de la retraite de 2006, les membres du Comité consultatif des sociétés d'État ont rencontré le directeur général de la Fédération des francophones de la Nouvelle-Écosse qui les a entretenus des réalisations de l'organisme et des enjeux et défis auxquels fait face la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse. Cette rencontre a aussi permis à la communauté de s'informer du rôle que peuvent jouer les institutions fédérales pour mieux les appuyer.

Au cours des 30 dernières années, l'exécution du Programme reposait en grande partie sur une approche basée sur les règles et les processus. Depuis quelques années, le Programme a marqué un virage important en adoptant une approche davantage axée sur les résultats et le renforcement de la reddition de comptes. Ce virage s'imposait afin de mieux s'assurer que le public canadien puisse être servi dans la langue officielle de son choix dans les bureaux désignés bilingues et également de créer un milieu de travail dont la culture permet aux employés d'utiliser la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Bien que l'exécution du Programme découle directement de l'application de la Loi, il importe de rappeler que l'intégration des langues officielles dans les activités des institutions qui y sont assujetties doit toujours s'appuyer sur les valeurs fondamentales que sont le respect, l'équité et l'inclusion.

Aucun programme ni aucune initiative ne peut permettre d'opérer un véritable changement de culture sans une stratégie efficace de mise en valeur du Programme. Si la coordination générale des parties IV, V et VI du Programme relève de l'Agence, il revient aux institutions d'en assurer la mise en œuvre dans leurs sphères de compétence. C'est pourquoi les champions et responsables des langues officielles ont un rôle clé à jouer au sein de leur institution et de leur région en ce qui a trait à l'intégration des langues officielles à la culture de leur organisation.

Évaluation du Plan d'action pour les langues officielles

Le *Plan d'action pour les langues officielles*, lancé en 2003, allouait un montant total de 751,3 millions de dollars sur cinq ans pour donner essentiellement un nouvel élan à la dualité linguistique canadienne. Ce plan d'action prévoyait la présentation d'un rapport de progrès au gouvernement à mi-parcours²⁹ et à la fin de la période de sa mise en œuvre. En préparation du rapport final qui sera rendu public à l'automne 2008, les institutions ayant bénéficié d'un soutien financier pour réaliser leurs initiatives découlant du plan d'action doivent procéder à l'évaluation de celles-ci, et ce, conformément aux dispositions de l'article 36 du *Cadre d'imputabilité et de coordination* faisant partie intégrante de ce même plan d'action. Ces évaluations, qui visent à déterminer dans quelle mesure les objectifs du plan d'action ont été atteints, auront lieu au cours du prochain exercice. Patrimoine canadien coordonne l'ensemble des travaux réalisés à ce chapitre.

Activités de sensibilisation et de promotion

Conseils fédéraux régionaux

Un champion des langues officielles siège au comité exécutif de chacun des conseils fédéraux régionaux, à l'exception de celui du Yukon. L'Agence rencontre régulièrement l'exécutif et le comité des langues officielles de ces conseils pour les informer et discuter, entre autres, des paramètres des nouvelles politiques. Elle en profite pour se renseigner sur les préoccupations régionales et pour échanger sur les bonnes pratiques.

29. Voir *Le point sur la mise en œuvre du Plan d'action pour les langues officielles* : http://www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?langue=F&Page=midtermreport&doc=intro_f.htm.

28. Pour plus de précisions sur les exemptions, se reporter au tableau 4 (Notes techniques).

L'exercice 2006-2007 témoigne d'une amélioration au chapitre du pourcentage de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. En effet, au 31 mars 2007, 90,8 p. 100 des titulaires y satisfaisaient, par rapport à 89,5 p. 100 pour l'exercice précédent (tableau 4). On note également une diminution du nombre de titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques, tant ceux qui sont exemptés d'y satisfaire que ceux devant y satisfaire²⁸. Par ailleurs, l'Agence appuie les institutions et les encourage à concilier leurs données et à réduire le nombre de dossiers incomplets. Les efforts menés par l'équipe de formation et d'intervention spéciale du SIPC ont porté fruit puisque le taux de dossiers incomplets est passé de 3,2 p. 100 en 2006 à 2,4 p. 100 en 2007 (tableau 4).

Il est à souligner que le niveau de compétence requis a considérablement augmenté au fil des ans. En effet, le nombre de titulaires devant atteindre un niveau de compétence supérieure (niveau C) s'établissait à 7,2 p. 100 en 1978, alors qu'il est passé à 31,9 p. 100 en 2007 (tableau 5). Le pourcentage de titulaires de postes désignés bilingues exigeant un niveau de compétence supérieure (niveau C) était de 31,9 p. 100, soit 0,7 point de pourcentage de plus que l'an dernier (31,2 p. 100) (tableau 5). La majorité des postes bilingues, soit 64,2 p. 100, exigeaient un niveau intermédiaire (niveau B).

Statistiques liées à la gestion des ressources humaines

Nota : les statistiques de la section sur la gestion des ressources humaines portent sur les données des tableaux 2 à 5 et sur celles du graphique 11.

Exigences linguistiques des postes ou des fonctions

Les institutions faisant partie de l'administration publique centrale désignent, lorsque c'est requis, des postes bilingues afin de bien servir le public canadien et les employés fédéraux dans les deux langues officielles. La répartition des postes bilingues varie sensiblement d'une région à l'autre.

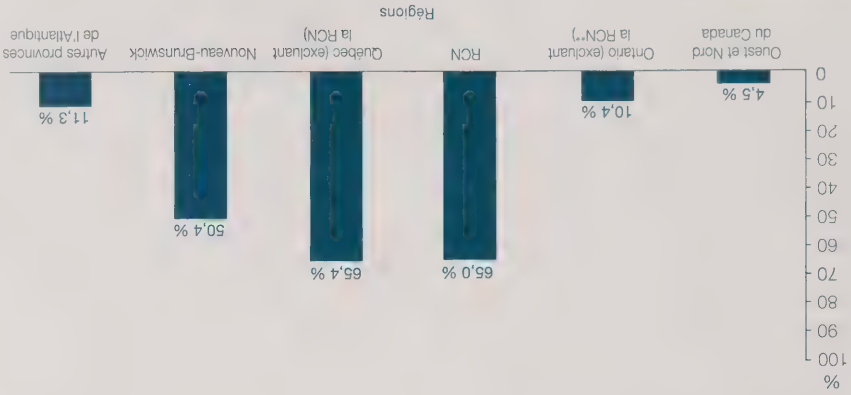
Au 31 mars 2007, les postes bilingues représentaient 40,2 p. 100 de l'ensemble des postes de l'administration publique centrale. Les autres postes sont désignés unilingues et se répartissent comme suit : 51,2 p. 100, anglais essentiel; 4,0 p. 100, français essentiel; 4,4 p. 100, réversibles (français ou anglais). Le taux de dossiers incomplets portant sur la désignation linguistique des postes occupés est de 0,2 p. 100 (tableau 2).

Postes bilingues par région

Le pourcentage de postes bilingues est généralement plus élevé dans certaines régions du pays, notamment là où vivent en plus grand nombre les membres des collectivités de langue officielle en situation minoritaire. De même, les régions désignées bilingues, où les deux langues officielles sont utilisées aux fins de la langue de travail, ont une incidence sur le nombre de postes désignés bilingues. La RCN compte 65,0 p. 100 de postes bilingues; le Québec (excluant la RCN), 65,4 p. 100; le Nouveau-Brunswick, 50,4 p. 100 et l'Ontario (excluant la RCN), 10,4 p. 100. Dans les autres provinces de l'Atlantique, le pourcentage est de 11,3 p. 100. Dans tout l'Ouest et le Nord, 4,5 p. 100 de l'ensemble des postes sont bilingues (graphique 11). On constate que le pourcentage de postes unilingues a diminué, passant de 75,3 p. 100 en 1978 à 59,6 p. 100 en 2007 (tableau 3). Les données du graphique 11 illustrent le pourcentage de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale selon les régions.

Graphique 11

Proportion de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale par région*



* Se reporter au tableau 3
 ** Région de la capitale nationale

Sources : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Coûts de la formation linguistique

La très grande majorité des institutions faisant partie de l'administration publique centrale disposent maintenant de mécanismes pour capter l'information sur les coûts de la formation linguistique et utilisent la ventilation recommandée par l'Agence.

Maintien de l'acquis

Près de la moitié des institutions ont indiqué avoir mis en place des mesures pour faire en sorte que les employés formés dans leur deuxième langue officielle puissent maintenir ou améliorer leur niveau de bilinguisme. Ces initiatives reflètent généralement la vision de la haute direction à cet égard. Par exemple, le milieu de travail de certaines institutions offre aux employés maintes occasions d'utiliser les deux langues officielles quotidiennement. D'autres disent avoir mis en place des initiatives bien précises telles que soulignées dans les exemples énumérés ci-après.

Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines – Maintien de l'acquis

- Patrimoine canadien a mis en place un nouveau programme intitulé « Complice linguistique ». Ce programme permet à des collègues de travailler ensemble pour améliorer leurs acquis en langue seconde, qu'il s'agisse de se préparer à un test ou de converser. Cette formule d'apprentissage informelle semble être très prisee par les employés.
- À Service administratif des tribunaux judiciaires, les fonctionnaires bilingues du greffe qui travaillent dans des bureaux et qui n'ont pas souvent l'occasion d'utiliser leur seconde langue officielle ont été invités à participer à un échange de postes avec d'autres fonctionnaires travaillant dans une région où cette langue seconde est dominante. L'échange dure deux semaines et donne de bons résultats.
- À la Défense nationale, l'Académie canadienne a mis sur pied un projet pilote « La langue seconde au travail ». Dans le cadre de ce projet, chaque personne inscrite reçoit une trousse de maintien de l'acquis et doit participer à des activités hebdomadaires liées à la langue cible et portant sur des tâches professionnelles courantes.
- Dans certaines régions, l'Agence du revenu du Canada a établi un jumelage entre régions avec des employés d'un même secteur de travail et de même niveau linguistique. Des rencontres mensuelles de deux heures – une heure en anglais et une heure en français – sur des questions liées au travail, permettent à chaque employé d'améliorer sa langue seconde. Cette initiative a aussi favorisé le développement d'un réseau de personnes-ressources.

Mécanismes de mesure du rendement en place

Plus d'une quarantaine d'institutions ont mentionné avoir mis en place des mesures pour évaluer leur rendement quant à la mise en œuvre des dispositions relatives à la *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*. Plusieurs indiquent avoir intégré une section sur les langues officielles dans leur plan des ressources humaines.

Réalisation des suivis entrepris découlant de la Lettre de réponse aux bilans 2005-2006

Huit institutions avaient à effectuer des suivis à l'égard de la gestion des ressources humaines. Deux institutions sur huit ont fourni de l'information indiquant qu'elles avaient donné suite en tout ou en partie aux suivis demandés par l'Agence. L'Agence effectuera des suivis auprès de celles qui n'y ont pas encore donné suite.

Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines – Dotation en personnel

- Le ministère de la Santé a élaboré un guide à l'intention des gestionnaires qui traite des questions de langues officielles reliées aux ressources humaines. Ce guide constitue un outil précieux pour l'identification linguistique des postes et la dotation des postes bilingues.
- Le comité de direction du Bureau du Surintendant des institutions financières surveille trimestriellement le recours aux nominations de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques des postes afin de s'assurer que les employés ne dépassent pas la période de formation allouée pour satisfaire aux exigences linguistiques du poste.
- Le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile surveille de très près les employés nommés à des postes qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de ceux-ci afin de s'assurer que leurs gestionnaires les inscrivent en formation linguistique le plus tôt possible.

Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines – Formation linguistique

- Industrie Canada a conçu un guide de formation linguistique à l'intention des gestionnaires de la Région des Prairies et du Nord afin que ceux-ci examinent toutes les demandes reçues à des fins de perfectionnement selon des critères uniformisés et dans le but de faciliter l'établissement des budgets, du financement et de la planification.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments a remis une trousse d'information à ses employés en attente d'une formation en langue seconde qui s'intitule « Se préparer à apprendre une seconde langue officielle ».
- Pêches et Océans Canada :
 - Dans les Maritimes, le ministère a mis en œuvre un projet pilote dans le but de garantir une prestation équitable, efficace et uniforme de la formation linguistique à des fins de perfectionnement. Une approche semblable est envisagée pour les régions du Centre et de l'Arctique.
 - De plus, le ministère a mis à l'essai un programme de formation à distance qui permet aux professeurs et à leurs étudiants de communiquer en ligne à l'aide d'ordinateurs personnels, de microphones et de cybercaméras. Le recours à ce programme pourrait atténuer les problèmes liés à la prestation de la formation linguistique à temps partiel et à temps plein pour les employés travaillant en région éloignée.
 - Le ministère a également mis au point et dispensé un cours de français pour la Garde côtière canadienne. Le programme pourra être adapté aux besoins particuliers de la Direction des services de communications et du trafic maritime.
- La région du Pacifique de l'Agence des services frontaliers du Canada a lancé avec succès un programme de formation linguistique en français à l'automne 2006. Ce programme est offert à tous les employés peu importe qu'ils vivent dans une région éloignée ou encore qu'ils travaillent par quarts. La méthode, qui repose sur un logiciel d'auto-apprentissage, est soutenue par du tutorat individuel et requiert que les employés y consacrent cinq heures par semaine en dehors des heures de travail. Plus de 75 employés y ont participé.

Recrutement de candidats bilingues

Dans le Plan d'action pour les langues officielles, une somme de deux millions de dollars échelonnée sur cinq ans (jusqu'en 2008) a été allouée au recrutement de candidats bilingues. La mise en œuvre de l'initiative lancée par la CFP est très prometteuse à cet égard.

En 2003, l'Agence s'est engagée avec la CFP dans une entreprise d'une durée de cinq ans qui poursuit l'objectif d'accroître la candidature de personnes bilingues à des postes de la fonction publique fédérale. Alors que la dernière année de cette initiative de recrutement bilingue prend fin, la CFP continue à gagner du terrain à ce chapitre, à augmenter le nombre de partenariats et à effectuer des présentations publiques permettant de recruter des candidats. Les présentations effectuées au cours de cette période ont permis de rejoindre plus de 20 000 participants partout au Canada. Celles-ci visent notamment à faire valoir le gouvernement fédéral comme étant un employeur de choix et à dissiper les mythes, particulièrement ceux ayant trait aux exigences en matière de langues officielles. Grâce à ce travail et à d'autres activités menées par la CFP, le recrutement de candidats bilingues est en hausse depuis quatre ans.

Le succès et l'importance de cette initiative sont probants. En conséquence, la CFP est à la recherche de moyens d'intégrer les activités de recrutement de candidats bilingues au sein de toutes les activités de dotation.

Dotation en personnel et formation linguistique

L'analyse des bilans annuels indique que la grande majorité des institutions se sont dotées de mécanismes leur permettant de s'assurer que les exigences linguistiques des postes sont déterminées objectivement conformément à l'article 91 de la Loi. Plusieurs institutions ont mentionné dans leur bilan qu'elles avaient tenu des séances d'information et de formation afin qu'ils aient une bonne compréhension des dispositions de la Loi à cet égard.

Depuis avril 2004, les candidats nommés à des postes bilingues doivent posséder les compétences linguistiques requises à leur nomination quoi qu'il soit possible dans des circonstances exceptionnelles de nommer un candidat à un de ces postes même s'il ne possède pas les compétences linguistiques requises. L'Agence note que de plus en plus de candidats les possèdent au moment de leur nomination. Il est donc possible de doter les postes vacants en y nommant des candidats qui possèdent les compétences linguistiques requises et d'offrir de la formation linguistique dans une perspective de développement de carrière.

Dans les cas de nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques des postes, les institutions doivent envoyer les employés en formation le plus tôt possible et prendre des mesures administratives pour assurer la prestation de services bilingues pour la durée de la formation. D'après l'analyse des bilans annuels, les institutions s'acquittent généralement bien de leur obligation à ce chapitre.

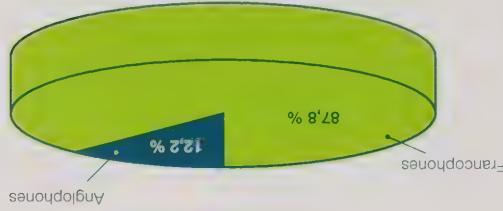
Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines – Participation équitable

- L'Agence canadienne d'inspection des aliments a élaboré une trousse d'information dans le cadre de sa campagne de recrutement qui comporte une section sur les exigences en matière de langues officielles et sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire. En communiquant son engagement à l'égard des langues officielles dans sa documentation de recrutement, l'Agence espère attirer tant les francophones que les anglophones.
- Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada examine régulièrement les données sur la composition de l'effectif de son bureau et présente trimestriellement les résultats au Comité de la haute direction aux fins d'examen et, le cas échéant, apporte des correctifs à sa stratégie de dotation.
- Marine Atlantique Inc. entretient une relation étroite avec la Fédération des Acadiciens de la Nouvelle-Écosse et les groupes locaux. Les occasions d'emploi sont affichées dans les centres communautaires francophones dans toutes les régions de recrutement.
- La région du Québec de l'Agence du revenu du Canada tient à divers campus universitaires des activités pour promouvoir des occasions d'emploi au sein de son organisation. Trois de ses neuf étudiants ambassadeurs sont anglophones, ce qui permet de mieux cibler les campus anglophones, et, éventuellement, d'augmenter la représentation de cette collectivité au sein de l'effectif.

Au plan régional, dans l'ensemble des institutions assujetties à la Loi, la participation des anglophones au Québec (excluant la RCN) s'établit à 12,2 p. 100 en 2007 par rapport à 13,6 p. 100 l'année précédente (tableau 16). Pour la seule administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 7,6 p. 100 (tableau 12) et de 7,7 p. 100. Le graphique 10 illustre la répartition des effectifs (excluant la RCN) de toutes les institutions assujetties à la Loi dans la région du Québec.

Graphique 10

Participation des anglophones et des francophones au Québec
au sein de l'ensemble des institutions assujetties à
la Loi sur les langues officielles (excluant la RCN)**



* Région de la capitale nationale
** Se reporter au tableau 16

Sources : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et
Système d'information sur les langues officielles II (SILCO II)

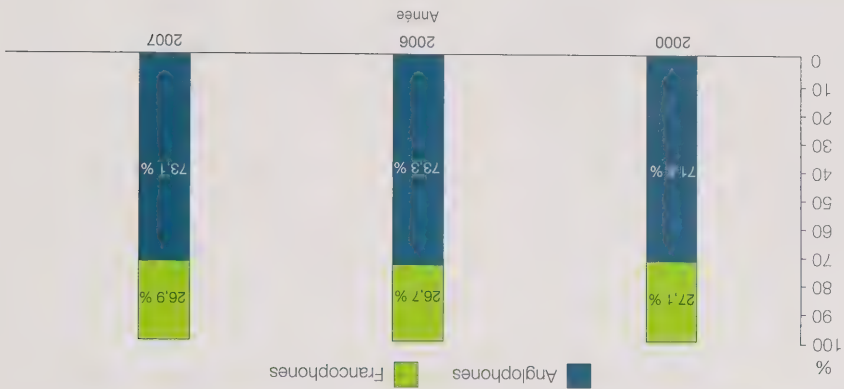
de participation des francophones est passé de 25,2 p. 100 en 1978 à 31,5 p. 100 en 2007 (tableau 12). À l'échelon régional, les changements les plus marqués se situent dans la RCN et au Nouveau-Brunswick (tableau 12).

Le graphique 9 illustre la participation des deux collectivités au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi.

Les institutions doivent s'assurer d'avoir en place des mesures qui favorisent la participation des deux collectivités aux processus de recrutement. Une pratique à laquelle les institutions peuvent avoir recours pour favoriser la participation équitable consiste à annoncer les occasions d'emploi dans les médias minoritaires et à faire circuler cette information au sein des réseaux locaux des communautés minoritaires de langue officielle.

Graphique 9

Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles



* Se reporter au tableau 16
Sources : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et Système d'information sur les langues officielles II (SILCO II)

Gestion des ressources humaines (y compris la participation équitable)

Généralités

Les deux composantes de la gestion des ressources humaines qui sont abordées dans la *Loi* sont la participation équitable et la dotation.

Pour ce qui est de la participation équitable, la *Loi* vient confirmer l'engagement du gouvernement fédéral de veiller à ce que les effets des institutions tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays. Cet engagement se concrétise en tenant compte du mandat de l'institution, du public visé et de l'emplacement de ses bureaux. Le gouvernement s'est aussi engagé à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales. Il est à noter que les dispositions relatives à la participation des deux collectivités ne peuvent porter atteinte au mode de sélection fondé sur le mérite. Par conséquent, les institutions ne peuvent réserver des postes à une collectivité en particulier, ni fixer des quotas pour assurer une meilleure participation des deux collectivités.

En ce qui a trait à la dotation en personnel, la *Loi*²⁵ prévoit que les exigences linguistiques des postes doivent être établies objectivement, c'est-à-dire qu'elles doivent être véritablement requises pour s'acquitter du travail à accomplir et qu'elles doivent reposer sur des besoins légitimes en matière de supervision, de communications et de prestation des services, tant du point de vue du public que de celui des employés.

Les autres dispositions concernant la gestion des ressources humaines tiennent également compte des obligations qui découlent de la *Loi*. Elles sont énoncées dans les instruments de politique du Conseil du Trésor. Ainsi, la *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*²⁶ prévoit que les postes ou fonctions désignés bilingues peuvent être exceptionnellement comblés par des candidats n'ayant pas les compétences linguistiques requises. Dans de tels cas, les institutions inscrivent les employés en formation linguistique pour satisfaire aux exigences linguistiques du poste tout en veillant à ce que les fonctions bilingues du poste soient assurées dans l'intérêt. De plus, cette politique précise que les institutions peuvent offrir de la formation linguistique aux employés désireux de développer leurs compétences en langue seconde en vue de progresser dans leur carrière et d'occuper un jour un poste bilingue.

Etat de la situation

Participation équitable

Au 31 mars 2007, le taux de participation des anglophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* se situait à 73,1 p. 100 et celui des francophones, à 26,9 p. 100 (tableau 16). Pour la seule administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 68,5 p. 100 et de 31,5 p. 100 (tableau 12). Considérant les plus récentes données du Recensement disponibles²⁷, on note que les deux collectivités de langue officielle sont relativement bien représentées au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*.

Au cours des 29 dernières années, la situation a beaucoup évolué. À l'échelon national, et pour les institutions faisant partie de l'administration publique centrale, le taux

25. Article 91 : les parties IV et V n'ont pour effet d'autoriser la prise en compte des exigences relatives aux langues officielles, lors d'une dotation en personnel, que si elle s'impose objectivement pour l'exercice des fonctions en cause.

26. <http://www.psa.gc.ca/pol/po/hm-plogrh-fra.asp>.

27. Au cours de l'exercice visé, les données du Recensement du Canada de 2006 n'étaient pas

Par ailleurs, le pourcentage de postes désignés bilingues comprenant des fonctions de supervision au niveau supérieur (niveau C) était de 51,4 p. 100 par rapport à 50,2 p. 100 (soit 8 846 postes) l'année précédente.

Cadres de direction (EX)

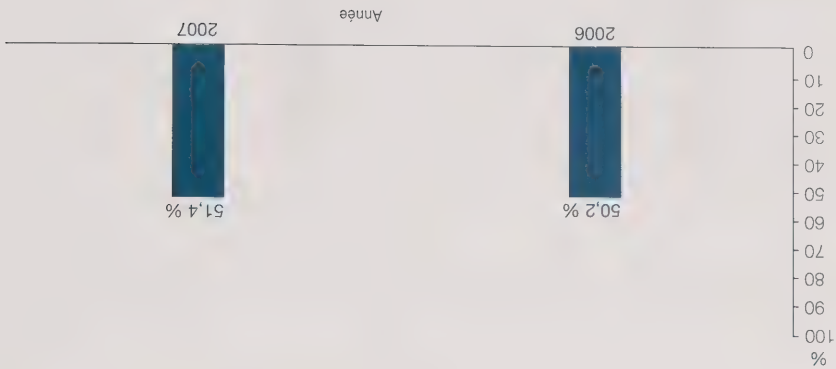
Les données révèlent également une augmentation continue du nombre de cadres (EX) satisfaisant aux exigences linguistiques de leur poste. De fait, 94,0 p. 100 des cadres, soit 3 620, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2007,

comparativement à 92,9 p. 100 l'année précédente. Au total, 2,6 p. 100 d'entre eux, soit 100, n'avaient pas à y satisfaire, car ils bénéficiaient d'une exemption.

Pour la catégorie « Doivent satisfaire », il y a une amélioration de 1,3 point de pourcentage, ce qui signifie, qu'au 31 mars 2007, 1,8 p. 100 (71) devaient satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste à l'intérieur de la période d'exemption de deux ans pour atteindre le niveau requis, comparativement à 3,1 p. 100 l'année précédente.

Graphique 8

Supervision – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale)*



* Se reporter au tableau 11
Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Statistiques liées à la langue de travail

Nota : les statistiques de la section sur la langue de travail portent sur les données des tableaux 8 et 9 et sur celles des graphiques 7 et 8.

Au sein de l'administration publique centrale

Au 31 mars 2007, 90,7 p. 100 (soit 43 620) des titulaires occupant des postes bilingues et offrant des services personnels et centraux satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, comparativement à 89,8 p. 100 en 2006.

Le pourcentage de postes exigeant un niveau C de compétence en langue seconde (interaction orale) a augmenté légèrement par rapport à l'année précédente, passant de 33,2 p. 100 à 33,7 p. 100.

Par ailleurs, pour l'ensemble du personnel exerçant des fonctions de supervision d'employés dans les régions bilingues (superviseurs et cadres), les données indiquent que 89,1 p. 100 (soit 16 110) des employés satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Il s'agit d'une augmentation de plus de deux points de pourcentage. Cette proportion était de 87,0 p. 100 en 2006.

Le nombre et le pourcentage des catégories « Exempts » et « Dossiers incomplets » ont diminué. Dans le cas de la catégorie « Exempts », le nombre de titulaires est passé de 6,1 p. 100 (soit 1 066) en 2006 à 5,4 p. 100 (soit 981) en 2007. En ce qui concerne la catégorie des « Dossiers incomplets », le taux est passé de 2,8 p. 100 (soit 491) en 2006 à 2,2 p. 100 (soit 393) en 2007.

Graphique 7

Supervision – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques*



* Se reporter au tableau 10
Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Prestation des services personnels et centraux aux employés

Dans la plupart des cas, les services personnels et centraux sont offerts aux employés dans la langue officielle de leur choix. Selon les données du Système d'information sur les postes et la classification (le SIPC), la très grande majorité des employés affectés aux services personnels et centraux dans les institutions faisant partie de l'administration publique centrale satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2007 (voir la section sur les *Statistiques liées à la langue de travail*). Quant aux institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale, les données du Système d'information sur les langues officielles II (le SILO II) semblent indiquer que la situation est comparable. Ainsi, dans presque tous les cas, les institutions disposent de la capacité linguistique nécessaire pour offrir ces services.

Supervision

L'analyse des bilans annuels révèle que les employés occupant des postes désignés bilingues ou réversibles sont généralement supervisés et évalués dans la langue officielle de leur choix. En règle générale, les superviseurs ont la capacité de communiquer avec leurs employés dans la langue officielle choisie par ces derniers (voir la section sur les *Statistiques liées à la langue de travail*). Lorsque le superviseur ne satisfait pas aux exigences de son poste, l'institution prend des mesures administratives pour s'assurer que les droits des employés en matière de langue de travail sont respectés. Ce constat s'applique autant aux institutions faisant partie de l'administration publique centrale qu'à celles n'en faisant pas partie. Il est à noter que les employés occupant un poste désigné unilingue sont supervisés et évalués dans la langue officielle du poste qu'ils occupent.

État de la situation dans les régions unilingues

Dans les régions unilingues, la langue de travail est celle qui prédomine dans la province ou le territoire où se trouvent les unités de travail. Les institutions doivent veiller à ce que les employés qui offrent des services bilingues disposent d'instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles.

Dans la très grande majorité des institutions, les employés qui travaillent dans des régions unilingues sont supervisés et évalués dans la langue officielle qui prédomine dans la province ou le territoire où se situe leur unité de travail. Néanmoins, les institutions doivent veiller à respecter la disposition de la *Politique sur la langue de travail* du Conseil du Trésor relative à l'accès aux instruments de travail d'usage commun et généralisé dans les deux langues officielles pour les employés qui offrent des services bilingues dans les régions unilingues.

Mécanismes de mesure du rendement

Plus de 35 institutions ont indiqué avoir mis en place des mesures pour évaluer leur rendement relativement à la mise en œuvre de la Partie V de la Loi et des politiques qui en découlent. Plusieurs utilisent les résultats du *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux* réalisé en 2005 pour guider leur plan d'action en matière de langue de travail. Les organisations qui font l'objet d'un bulletin du Commissariat aux langues officielles indiquent qu'elles utilisent aussi les résultats du sondage annuel effectué par ce bureau pour évaluer leur situation.

Réalisation des suivis entrepris découlant de la lettre de réponse aux bilans 2005-2006

Une douzaine d'institutions ont eu à assurer des suivis à l'égard de la langue de travail et presque toutes leur ont donné suite en tout ou en partie. La situation relativement à la langue de travail est stable dans le reste des institutions.

Bonnes pratiques pour la langue de travail – Climat propice à l'utilisation des deux langues officielles

- Le Comité consultatif sur les langues officielles du Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada envoie régulièrement à l'ensemble des employés des messages leur rappelant leurs droits et obligations et diffuse sur le site intranet des trucs et astuces pour maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.
- Au cours de l'exercice 2006-2007, Patrimoine canadien a lancé une campagne de sensibilisation et a créé une journée annuelle des langues officielles. L'un des objectifs de la campagne était d'encourager les employés et les gestionnaires à accepter la dualité linguistique au travail, à apprendre et à conserver une deuxième langue officielle et à devenir des partenaires linguistiques pour leurs collègues.
- À Service correctionnel du Canada, certaines régions ont adopté différentes mesures pour augmenter le respect du bilinguisme en milieu de travail. À titre d'exemple, la région de l'Atlantique a offert plus de 12 présentations sur les droits linguistiques des employés dans différents établissements au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse. Dans la région du Québec, on a fait circuler une note de service à l'attention des gestionnaires régionaux afin de les informer des droits linguistiques des employés et de l'importance de poursuivre les efforts visant à augmenter la capacité linguistique au sein de leur secteur respectif.

Réunions bilingues

Bien que la plupart des institutions aient enregistré des progrès quant à la tenue de réunions bilingues au cours des dernières années, il arrive encore trop souvent que ces dernières ne se déroulent pas dans les deux langues officielles alors que des membres des deux communautés linguistiques y participent. Dans certains cas, les réunions débutent dans les deux langues officielles mais se poursuivent dans une seule langue. Afin d'assurer le déroulement de discussions bilingues tout au long de la réunion, le président de la réunion doit donner l'exemple en passant d'une langue à l'autre au cours de celle-ci. Certaines institutions ont adopté, avec l'adhésion des employés, la pratique de l'alternance du français et de l'anglais lors des réunions des unités de travail.

Accessibilité des instruments de travail, des systèmes informatiques et de la formation

La grande majorité des institutions fédérales mettent à la disposition de leurs employés les instruments de travail ainsi que les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles. Ainsi, dans

Bonnes pratiques pour la langue de travail – Réunions bilingues

- À Statistique Canada, les nouveaux superviseurs reçoivent une trousse d'information sur les réunions bilingues afin de les aider à tenir des réunions bilingues efficaces.
- Les lignes directrices sur les langues officielles pour les gestionnaires de NAV Canada fournissent aux gestionnaires une liste de vérification indiquant des mesures qui permettent la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles, notamment lors des réunions.

leur environnement de travail, les employés disposent généralement des instruments, des documents et de l'appui nécessaires pour travailler dans la langue de leur choix dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. La grande majorité des institutions ont indiqué que leurs employés avaient la possibilité de suivre des programmes de formation et de perfectionnement dans la langue officielle de leur choix.

État de la situation – RCN et régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail

Communications

Dans les régions désignées bilingues, les institutions doivent veiller à ce que les communications écrites destinées aux employés soient de même qualité linguistique et diffusées simultanément en tout temps dans les deux langues officielles. Ce type de communications inclut également les communications électroniques et celles effectuées auprès des employés par l'entremise des sites Web des institutions.

L'Agence note que les communications électroniques destinées aux employés leur sont généralement transmises simultanément dans les deux langues officielles. Pour ce qui est des sites Web destinés à leurs employés, ils sont généralement disponibles dans les deux langues officielles. Les institutions doivent, toutefois, poursuivre leurs efforts afin d'assurer l'égalité de statut des deux langues officielles ainsi que le droit des employés d'utiliser le français ou l'anglais. Les gestionnaires doivent accorder une attention particulière aux obligations de l'institution et assurer le leadership voulu afin qu'elles soient respectées en tout temps.

Bonne pratique pour la langue de travail – Communications orales et écrites

Le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux a publié plusieurs documents s'inscrivant dans la série « Saviez-vous que... » et portant sur les droits et les obligations des employés liés à la langue de travail et à la supervision. Ce ministère a aussi tenu des séances d'information à l'attention de divers comités afin de rappeler aux gestionnaires les exigences liées aux communications bilingues et à la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Établissement et maintien d'un climat propice à l'utilisation des deux langues officielles

Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, les institutions doivent fournir à leurs employés les instruments de travail, les systèmes informatiques d'usage courant et généralisés, et de la formation dans les deux langues officielles. Elles doivent aussi s'assurer d'avoir la capacité nécessaire pour offrir les services personnels et centraux à leurs employés dans les deux langues officielles. Enfin, elles doivent voir à ce que les cadres et autres gestionnaires qui supervisent des employés occupant des postes bilingues ou réversibles soient en mesure d'exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles.

L'analyse des bilans annuels indique que la grande majorité des institutions demeurent engagées au chapitre des langues officielles et adoptent des mesures qui permettent aux employés d'utiliser la langue officielle de leur choix dans leur milieu de travail. Plusieurs indiquent que l'administrateur général donne l'exemple en utilisant l'une et l'autre des deux langues officielles notamment lors d'activités et de réunions et qu'il encourage ses employés à suivre son exemple.

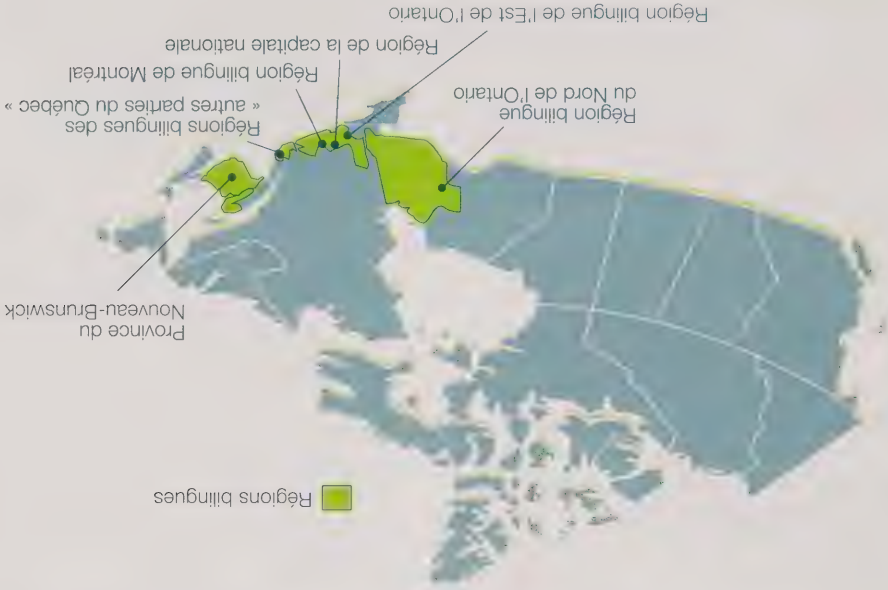
Généralités

Conformément à la Loi, le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions qui y sont assujetties. Il incombe donc à ces dernières de mettre en place des mesures qui contribuent à la création et au maintien d'un milieu de travail respectueux du droit des employés, d'utiliser l'une ou l'autre des deux langues officielles sous réserve des obligations, de servir le public ou d'autres employés, ou encore de superviser des employés.

Dans la RCN et les régions désignées bilingues²⁴ (voir le graphique 6), les institutions ont l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour permettre aux employés de travailler, de recevoir les services personnels et centraux et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix.

Graphique 6

Carte des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail



Source : Interprétation visuelle du paragraphe 35(2) de la Loi sur les langues officielles

24. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, énumérées dans la circulaire no 1977-46 du Conseil du Trésor et de la CFP à laquelle renvoie la Loi, comprennent certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest québécois ainsi que le Nouveau-Brunswick.

Outil d'autoévaluation et de suivi

Système de suivi en langues officielles

En mars 2006, la Direction des langues officielles a lancé le Système de suivi en langues officielles qui regroupe l'ensemble des recommandations portant sur les langues officielles formulées depuis le 1^{er} avril 2006 par le commissaire aux langues officielles, l'Agence de la fonction publique du Canada et les comités permanents des langues officielles (Chambre des communes et Sénat).

Ce Système se veut un outil informatique Web convivial qui offre aux utilisateurs une vue d'ensemble des recommandations en matière de langues officielles qui touchent leur institution et leur permet d'en coordonner les suivis. Les institutions visées par une recommandation ont la possibilité d'inscrire toute mesure de suivi adoptée en réponse à une recommandation précise, de surveiller l'évolution de ces mesures de suivi et de conserver une information à jour.

De plus, le Système favorise le réseautage entre les responsables des langues officielles afin d'échanger des renseignements sur les mesures que formulent les institutions en réponse à une recommandation. Il permet également de consulter les mesures de suivi qui ont été mises en œuvre par d'autres institutions afin de s'en inspirer comme modèle, au besoin.

La vérification a démontré que 21 p. 100 des bureaux ont satisfait à leurs obligations en matière d'offre active en personne. Pour ce qui est de la composante visuelle de l'offre active, l'affichage et la signalisation étaient dans les deux langues officielles dans 53 p. 100 des bureaux. Le service sur place était disponible en français dans 72 p. 100 des bureaux.

Vérification des communications avec le public et de la prestation des services dans les deux langues officielles au téléphone*

La vérification avait pour objet d'évaluer dans quelle mesure les bureaux et les institutions offrent un service bilingue au téléphone et accueillent le public dans les deux langues officielles. La vérification, qui a porté sur 2 916 appels, a été menée entre janvier et avril 2007. Les vérificateurs ont effectué des appels en anglais et en français pour chacun des numéros retenus. Aux fins d'analyse, ces numéros ont été répartis en deux catégories : les numéros menant à un système automatisé et les numéros sans frais locaux.

Les résultats ont révélé que des améliorations doivent être apportées en ce qui a trait à l'accueil bilingue ainsi qu'à la prestation des services dans la langue officielle minoritaire, plus particulièrement pour ce qui est des numéros faisant appel à un système automatisé. Dans le cas de ces numéros, il y a eu accueil bilingue dans 48 p. 100 des cas alors que le service était disponible dans 84 p. 100 des appels en anglais et 64 p. 100 des appels en français. En ce qui touche les numéros locaux et sans frais, les vérificateurs ont reçu un message d'accueil bilingue dans 78 p. 100 des appels. Le service était disponible dans 97 p. 100 des appels en anglais et 84 p. 100 des appels en français.

* Les résultats de cette vérification seront affichés dans www.agencecfp.gc.ca au cours du prochain exercice.

Il est à noter que l'ERAR est, en pratique, terminée. Toutefois, l'Agence maintiendra les suivis nécessaires auprès des institutions qui, pour des raisons exceptionnelles, ne l'ont pas encore terminée.

Vérifications

Afin de s'assurer que les bureaux et points de service visés s'acquittent de leur obligation d'offrir au public des services et des communications bilingues, l'Agence procède à des vérifications et mesure de façon ponctuelle la qualité de ces services. Elle met également à la disposition des institutions des outils d'évaluation et de vérification²² afin de les aider à respecter leur obligation.

Au cours de l'exercice 2006-2007, l'Agence a mené trois vérifications de conformité visant à déterminer dans quelle mesure les bureaux satisfont à leurs obligations linguistiques en ce qui a trait aux communications avec le public et à la prestation des services en français et en anglais.

Les institutions ayant fait l'objet de recommandations dans le cadre des vérifications, à l'exception de celle portant sur les services téléphoniques, ont été appelées à dresser un plan d'action afin de corriger les lacunes observées. Pour obtenir les résultats complets des vérifications et en savoir davantage sur la méthodologie, veuillez consulter la section portant sur les vérifications²³ dans le site Web de l'Agence.

Vérification des communications avec le public et de la prestation des services dans les deux langues officielles aux bureaux désignés*

Cette vérification, qui s'est déroulée d'octobre 2006 à mars 2007, a porté sur un échantillon de treize bureaux et points de service désignés bilingues situés dans la région de l'Atlantique.

Ces bureaux faisaient partie des cinq institutions fédérales suivantes : l'Agence du revenu du Canada, la Gendarmerie royale du Canada, Pêches et Océans, Passeport Canada et Transports Canada. De ce nombre, cinq bureaux étaient situés en Nouvelle-Écosse, cinq au Nouveau-Brunswick, deux à l'Île-du-Prince-Édouard et un à Terre-Neuve-et-Labrador.

L'exercice de vérification a permis de constater la nécessité d'apporter des correctifs à l'offre active. En ce qui a trait à l'offre active en personne, les vérificateurs ont été accueillis sur place dans les deux langues officielles dans 15 p. 100 des bureaux. Quant à l'offre active visuelle, l'affichage et la signalisation étaient disponibles dans les deux langues officielles dans 46 p. 100 des bureaux. Le service sur place était disponible en français dans tous les bureaux.

Vérification des communications avec le public et de la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux ayant de nouvelles obligations linguistiques dans la région de l'Atlantique*

Cette vérification visait à évaluer les services offerts au public par les bureaux et points de service ayant de nouvelles obligations à la suite de l'étape 1 de l'ERAR (partie démographique).

Cet exercice a porté sur un échantillon de 15 bureaux ayant de nouvelles obligations parmi les quatre institutions suivantes : l'Agence canadienne d'inspection des aliments; Agriculture et agroalimentaire Canada; la Gendarmerie royale du Canada et la Société canadienne des postes. Six bureaux étaient situés en Nouvelle-Écosse, cinq au Nouveau-Brunswick, trois à l'Île-du-Prince-Édouard et un à Terre-Neuve-et-Labrador.

Les travaux de vérification et l'analyse des observations ont été effectués entre octobre 2006 et mai 2007.

22. <http://www.psagency-gc.ca/ouloppg-fra.asp> et <http://www.psagency-agencefp-gc.ca/ouloppg-fra.asp>.
 23. http://www.psagency-gc.ca/oulo/index_f.asp.
 * Les résultats de cette vérification seront affichés dans www.agencefp.gc.ca au cours du prochain exercice.

C'est dans ce contexte que, peu après la publication des données du Recensement du Canada de 2001 sur la « première langue officielle parlée »²⁰, l'Agence a lancé l'Exercice de révision de l'application du *Règlement* (l'ERAR) et a informé les institutions concernées qu'elles devaient entreprendre les travaux de révision dans les meilleurs délais. En plus de coordonner l'ERAR, l'Agence a fourni un soutien continu aux institutions et s'est dotée d'outils informatiques qui ont facilité le travail.

L'ERAR comprend deux grandes étapes :

■ L'application des données

démographiques : cette étape vise à déterminer, à l'aide des données sur la première langue officielle parlée, si les règles démographiques du *Règlement* entraînent l'obligation d'offrir des services et des communications bilingues. Cette étape, qui s'est terminée en décembre 2004, a permis de déterminer qu'environ 250 des quelque 10 000 bureaux concernés ont subi un changement quant à l'obligation d'offrir ou non leurs services ou de communiquer avec le public dans les deux langues officielles.

■ La mesure de la demande : cette étape consiste à déterminer s'il y a une demande importante au moyen d'enquêtes sur la préférence linguistique du public. Le *Règlement* établit qu'il y a une demande importante dans une langue officielle si au moins 5 p. 100 de la demande du public est dans cette langue. Les institutions visées doivent d'abord établir la méthodologie à utiliser pour mesurer la demande de services dans leurs bureaux et points de service, puis la présenter à

l'Agence à des fins de commentaires. Au 31 mars 2007, presque toutes les institutions avaient franchi cette étape. Après avoir reçu les commentaires de l'Agence, les institutions procèdent aux enquêtes en question. Cette étape est régie par deux des trois directives de mise en œuvre du *Règlement*²¹ :

- Les résultats de la mesure de la demande dans les bureaux visés par la directive C (Clientèle restreinte) ont été affichés dans Bureaux en janvier 2006. Sur les quelque 350 bureaux concernés, 32 ont subi un changement quant à leur obligation ou non d'offrir leurs services ou de communiquer avec le public dans les deux langues officielles.

- En ce qui a trait aux résultats de la mesure de la demande pour les bureaux visés par la directive B (Évaluation de la demande), l'Agence avait reçu et affiché dans Bureaux au 31 mars 2007 les résultats pour plus des deux tiers des institutions concernées par l'ERAR. Sur les quelque 240 bureaux pour lesquels les résultats ont été soumis, 33 ont subi un changement quant à leur obligation ou non d'offrir leurs services ou de communiquer avec le public dans les deux langues officielles. Plus précisément, 16 ont maintenant l'obligation d'offrir des services bilingues et 17 n'ont plus une telle obligation. Depuis, d'autres institutions ont soumis leurs résultats à l'Agence. Les résultats seront affichés dans Bureaux au fur et à mesure qu'ils seront soumis à l'Agence.

20. Les informations sur la première langue officielle parlée ne sont pas recueillies directement auprès des répondants, mais sont dérivées à partir de trois variables linguistiques du questionnaire du recensement, à savoir la connaissance des langues officielles, la langue maternelle et la langue parlée à la maison. Pour plus de renseignements, consulter les données de la publication *Estimations de la première langue officielle parlée*, 2001 présentées à l'adresse suivante : <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/res/mpm2001-fra.asp>.

21. <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12529>.

Service au public – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale)*

Graphique 5



* Se reporter au tableau 7
Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Exercice de révision de l'application du Règlement

Le *Règlement*¹⁹ prévoit que les bureaux et points de service assujettis aux règles relatives à la demande importante doivent revoir leurs obligations de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles suivant la diffusion des données du plus récent recensement décennal de la population. Quelque 11 000 des 12 000 bureaux des institutions assujetties à la *Loi* sont touchés par ces règles.

Le pourcentage de postes de service au public désignés bilingues au niveau supérieur (niveau C en interaction orale) a augmenté légèrement par rapport à l'année précédente, passant de 33,7 p. 100 à 34,4 p. 100. La compétence linguistique associée aux postes bilingues pour les besoins du service au public a été rehaussée de façon soutenue depuis 1978, mais demeure relativement stable depuis les cinq dernières années.

Le graphique 5 révèle que, de l'ensemble des postes désignés bilingues pour le service au public, le pourcentage de ceux désignés bilingues au niveau supérieur (niveau C) est passé de 8,4 p. 100 en 1978 à 34,4 p. 100 en 2007.

Réalisation des suivis entrepris découlant de la lettre de réponse aux bilans 2005-2006

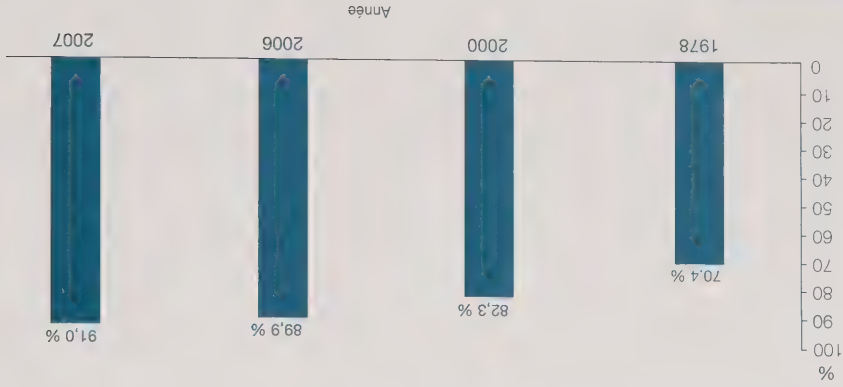
Lorsque l'Agence constate des manquements dans le cadre de son cycle de monitoring et de mesure du rendement, elle les signale aux institutions concernées et leur demande de prendre les mesures visant à remédier à leur situation. C'est ainsi qu'au cours de l'exercice, certaines institutions ont dû entreprendre des suivis à l'égard du service au public. La grande majorité a donné suite aux suivis demandés par l'Agence en tout ou en partie. Ainsi, presque toutes les institutions visées ont réalisé des progrès au cours de l'exercice. Ces suivis s'ajoutent aux autres mesures de suivi qui doivent être prises par les institutions qui ont fait l'objet de vérifications au cours de l'exercice.

Statistiques liées aux communications avec le public et à la prestation des services

Nota : les statistiques portant sur la section des communications avec le public et la prestation des services se rapportent aux données des tableaux 6 et 7 et à celles des graphiques 4 et 5.

Graphique 4

Service au public – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises*



* Se reporter au tableau 6
Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

**Postes bilingues et niveau
de bilinguisme au sein de
l'administration publique centrale**

Au 31 mars 2007, 91,0 p. 100 des titulaires de postes bilingues devant servir le public satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Il s'agit d'une hausse de plus d'un point de pourcentage par rapport à l'année précédente (89,9 p. 100). Depuis l'an 2000, cette progression graduelle représente une augmentation de près de huit points de pourcentage. En ce qui a trait au pourcentage de titulaires exempts de leur satisfaisant aux exigences linguistiques de leur poste, celui-ci est stable depuis quelques années. En contrepartie, le pourcentage de dossiers incomplets continue de diminuer; en 2007, ce pourcentage se situe à 2,2 p. 100, alors qu'en 2006, il atteignait 3,0 p. 100 et en 2000, 5,0 p. 100. Cette diminution du nombre de dossiers incomplets est en grande partie attribuable au travail de l'équipe de formation et d'intervention spéciale du SIPC qui a ciblé les institutions ayant des difficultés quant à la qualité de leurs données.

Le graphique 4 indique le pourcentage de titulaires de postes bilingues devant servir le public et qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Mécanismes de mesure du rendement en place

Il incombe aux administrateurs généraux de surveiller l'application des politiques en matière de langues officielles au sein de leur organisme et de mettre en place les contrôles appropriés pour s'acquitter de cette responsabilité.

Quelque 50 institutions ont clairement indiqué dans leur bilan annuel avoir mis en place des mécanismes de mesure du rendement en ce qui a trait à la prestation de services au public. Ces mesures vont de la vérification systématique des éléments de la politique à l'utilisation de cartes qui évaluent la satisfaction des clients quant à l'offre active et à la disponibilité des services dans les deux langues officielles. À titre d'exemple, la Société canadienne des postes utilise l'approche des « clients mystères » qui consiste à effectuer des visites surprises dans les

Bonnes pratiques pour le service au public – Mécanismes de surveillance

- L'Agence du revenu du Canada effectue annuellement un sondage afin d'évaluer l'opinion publique. Dans le cadre de ce sondage, elle évalue, entre autres, les services offerts dans les deux langues officielles.
- Le Ministère des anciens combattants mène un sondage annuel sur l'offre active des services au téléphone dans tous les bureaux de l'institution tenus d'offrir des services au public et à ses clients. L'Agence canadienne de développement international mène une enquête annuelle pour vérifier les messages d'accueil des boîtes vocales.
- Marine Atlantique Inc. mesure régulièrement l'offre active au moyen de sondages sur la satisfaction de la clientèle.
- Le Service canadien du renseignement de sécurité effectue des contrôles aléatoires afin de s'assurer que l'offre active et les services sont offerts dans les deux langues officielles.
- L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a recours à des appels mystères pour évaluer et suivre de près le contrôle de la qualité de plusieurs aspects des services fournis par le Centre de communications avec les consommateurs.
- L'Administration portuaire de Montréal effectue annuellement une vérification systématique de ses points de services afin de s'assurer que l'offre active des services est bel et bien faite.
- À l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'une des principales responsabilités des gestionnaires régionaux est d'inspecter quotidiennement les points de contrôle. Ceux-ci prennent les mesures appropriées auprès des fournisseurs de services lorsque des lacunes sont constatées au niveau de la prestation des services dans les deux langues officielles ainsi que de l'offre active des services.
- L'Agence spatiale canadienne prévoit mener un sondage annuel auprès de son siège social afin de s'assurer de l'excellence de la qualité des services offerts au public dans les deux langues officielles et de vérifier si la pratique de l'offre active est bien intégrée.

succursales de la société, dans les comptoirs postaux et chez les concessionnaires pour évaluer la situation du point de vue du client. Les plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles constituent le mécanisme de mesure du rendement le plus souvent mentionné par les institutions. Bien que les plaintes constituent un bon indicateur pour évaluer leur situation, les institutions doivent mettre en place des mécanismes d'évaluation complémentaires, tels que les vérifications et les sondages, qui leur permettront de tracer un portrait plus précis de la situation qui prévaut dans l'ensemble de leurs bureaux désignés bilingues. À cet effet, un plus grand nombre d'institutions rapportent la tenue d'activités de surveillance annuelles, ce qui démontre l'importance qu'elles accordent à la qualité des services offerts tout en faisant preuve de diligence à l'égard de leurs responsabilités.

Capacité bilingue au sein des institutions

Dans l'ensemble, la très grande majorité des institutions possède la capacité linguistique nécessaire pour offrir des services bilingues, même si, dans certains bureaux, cette capacité peut être limitée. Ainsi, les bureaux qui disposent de ressources bilingues limitées sont invités à renforcer leur capacité linguistique, soit en développant la capacité bilingue de leur personnel, soit en ayant recours au recrutement d'employés bilingues. Par ailleurs, les bureaux doivent mettre en place les mesures administratives nécessaires pour assurer la prestation de services bilingues lorsque les employés nommés à des postes bilingues, qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques des postes, sont en formation linguistique ou lorsque le personnel bilingue de ces bureaux s'absente.

Plusieurs institutions ont signalé une amélioration de leur capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles au cours de l'exercice 2006-2007, soit par le recrutement de candidats qui satisfont aux exigences linguistiques des postes à doter, soit par un meilleur accès à la formation linguistique.

Recours à des tiers

Les institutions recourant à des tiers pour communiquer avec le public et lui fournir des services en leur nom ont l'obligation de s'assurer que ces tiers parties respectent les exigences linguistiques qui incombent à leurs bureaux. Tout comme pour l'exercice précédent, une grande majorité d'institutions intègrent dans les contrats qu'elles concluent avec des tiers une clause précisant leurs obligations linguistiques. Toutefois, peu d'entre elles indiquent prendre des mesures pour s'assurer que ces clauses sont respectées. Certaines institutions telles que la Commission de la capitale nationale et la Banque du Canada effectuent des activités de surveillance auprès de leurs fournisseurs. L'Agence invite toutes les institutions à se doter de mesures d'évaluation et de contrôle afin de s'assurer que les fournisseurs respectent leurs obligations linguistiques et que le public est en mesure d'être servi dans la langue de son choix conformément aux accords établis.

Bonnes pratiques pour le service au public – Recours à des tiers

- La Société canadienne des postes effectue des visites à ses comptoirs postaux gérés par des exploitants du secteur privé dans la RCN pour discuter avec eux des objectifs liés aux langues officielles et les relier aux bonnes pratiques en matière de service à la clientèle.
- L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a fait passer la prime qu'elle verse aux fournisseurs de services pour rendement supérieur de 5 p. 100 à environ 20 p. 100. Pour obtenir des primes au rendement, les fournisseurs de services de contrôle doivent atteindre ou dépasser leurs obligations contractuelles à l'égard des langues officielles, c'est-à-dire avoir le nombre minimum requis d'agents bilingues par point de contrôle, en plus des panneaux et de l'offre active.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments a élaboré un « Guide du gestionnaire sur la prestation de services dans les deux langues officielles », qui offre des outils pour s'assurer que les obligations linguistiques sont respectées dans les ententes avec les tiers.

Bonnes pratiques pour le service au public – Activités de formation pour l'offre active

- Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux a offert à des employés de Toronto et de London un cours d'une demi-journée portant sur la réception des appels téléphoniques. Ce cours, axé sur l'offre active, permet aux personnes unilingues d'acquiescer les expressions françaises nécessaires pour réacheminer un appel à un employé bilingue. La formation a permis d'améliorer la capacité de la région de l'Ontario à répondre aux appels téléphoniques en français même lorsque les employés bilingues affectés au service au public sont absents.
- Air Canada offre à ses employés un atelier ayant pour titre « Un moment s.v.p. » pour les habiliter à faire une offre active même s'ils ne sont pas bilingues.
- Le ministère de la Citoyenneté et de l'immigration a tenu des séances d'information et des consultations pour s'assurer que son personnel respecte les exigences relatives à l'offre active. Plusieurs unités de gestion de Parcs Canada tiennent au début de la saison estivale des séances d'orientation sur le Programme des langues officielles pour les employés, étudiants et partenaires d'affaires. Ces séances mettent l'accent sur l'offre active de services dans les deux langues officielles.
- Les régions de l'Ontario et de l'Atlantique de Transports Canada ont offert le cours « L'accueil en personne et au téléphone » aux employés unilingues des points de service afin de les habiliter à offrir un service bilingue au téléphone et de leur permettre de rediriger les clients vers une personne apte à les servir dans la langue de leur choix.

Contenu des sites Web

Les sites Web constituent un véhicule d'information important pour communiquer avec la population et lui offrir des services gouvernementaux. La *Directive sur l'utilisation des langues officielles* sur les sites Web¹⁸ prévoit que les institutions doivent diffuser l'information dans les deux langues officielles simultanément et s'assurer que le contenu des documents et la langue sont de qualité égale.

Dans l'ensemble, la grande majorité des institutions indiquent que l'information affichée sur leurs sites Web est disponible et simple qui fixe les étapes obligatoires pour la diffusion de l'information sur son site Web.

Bonnes pratiques pour le service au public – Sites Web

- Le ministère de la Défense nationale a mis en place un programme de conformité pour s'assurer que ses sites Web respectent les normes et politiques du gouvernement.
- Le Centre de recherches pour le développement international a mis en place un processus clair et simple qui fixe les étapes obligatoires pour la diffusion de l'information sur son site Web.

18. <http://www.psa.gc.ca/pol/duolw-duolw-fra.asp>.

Offre active

Conformément à la *Loi*, les bureaux et points de service désignés bilingues des institutions doivent offrir au public des communications et des services de façon active dans les deux langues officielles. Ainsi, ils doivent s'assurer de mettre à la disposition du public une signalisation claire afin que celui-ci sache d'emblée qu'il peut être servi dans la langue officielle de son choix (offre active visuelle) et d'accueillir les clients dans les deux langues officielles de façon à les inviter à utiliser la langue de leur choix (accueil bilingue).

institutions, l'accueil bilingue en personne et au téléphone fait encore trop souvent défaut. En fait, dans bien des cas, les employés affectés au service au public comprennent mal leurs obligations par rapport à l'accueil bilingue et n'offrent le service dans l'autre langue officielle que sur demande. Les institutions doivent donc consentir plus d'efforts dans la formation des employés qui assurent un service au public. De plus, elles doivent leur rappeler régulièrement leurs obligations à l'égard de l'offre active et effectuer une surveillance régulière de cette composante du service au public. Plusieurs institutions y accordent déjà une attention particulière afin de corriger les faiblesses observées comme en font foi les initiatives suivantes.

Bonnes pratiques pour le service au public – Activités de rappel pour l'offre active

- Exportation et développement Canada a lancé, en 2006, une campagne interne ayant pour thème « Hello/Bonjour » afin de rappeler aux employés l'importance de fournir de façon active des services aux clients internes et externes dans les deux langues officielles.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments effectue des rappels réguliers auprès de ses employés à l'égard de l'offre active. Les rapports acheminés aux employés sont accompagnés d'une sélection de messages pour la boîte vocale, des réponses d'absence du bureau pour les courriels, des blocs de signature électronique et des expressions courantes pour les conversations téléphoniques dans les deux langues officielles.
- Le Service canadien du renseignement de sécurité affiche à son babillard électronique un aide-mémoire sur l'offre active afin de sensibiliser tous ses employés à l'importance d'offrir activement au public les services dans les deux langues officielles.
- Le ministère des Pêches et des Océans distribue un guide pratique à l'intention des employés afin de les aider à effectuer l'offre active au téléphone et en personne. Le guide leur explique ce qu'il faut faire pour l'accueil, comment transférer l'appel ou référer le client à un autre employé et demander une rétroaction au client sur le service qui lui a été offert.
- Le plan de communication des langues officielles de VIA Rail Canada Inc. inclut des rappels cycliques sur l'offre active qui coïncident avec les périodes de fort achalandage.

État de la situation

Disponibilité et qualité des communications et des services

L'analyse des bilans annuels révèle que la grande majorité des institutions est en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux et points de service désignés bilingues. Cela dit, l'Agence note encore des manquements à cette obligation qui sont, bien souvent, attribuables à une capacité bilingue limitée. Quant à la qualité des communications et des services, elle constate qu'elle est généralement égale dans l'une ou l'autre langue officielle.

Bonnes pratiques pour le service au public – Disponibilité du service

- L'Agence des services frontaliers du Canada a élaboré un plan de communication afin de s'assurer que les messages clés ayant trait au service au public sont bien transmis aux employés affectés à ce service et que ces derniers saisissent bien l'importance de l'offrir activement dans les deux langues officielles.
- En 2006, Air Canada a distribué à tous les agents aéroportuaires un livret en format de poche intitulé « Aérovocab ». Ce livret renferme non seulement une liste de termes techniques dans les deux langues officielles mais aussi un rappel des obligations linguistiques de cette Société, son engagement à l'égard du bilinguisme, les attentes des clients ainsi que les conséquences pour la Société en cas de non-respect de ses obligations. Le livret se veut un outil simple et pratique que les agents peuvent avoir à portée de la main pour les aider à trouver le mot juste. Service Canada vise à bâtir une culture d'excellence en matière de service au client. La région de l'Ontario a mis sur pied une équipe d'appui bilingue, « Unité d'assistance technique continue », dans le but d'aider les employés affectés au service à la clientèle à bien répondre aux demandes du public. Par ailleurs, certaines régions offrent de la formation aux employés qui assurent un service au public. La région de l'Île-du-Prince-Édouard a offert à plus d'une dizaine d'agents de services une formation d'une journée portant sur l'accueil. Les employés ont ainsi eu l'occasion de s'exercer à offrir activement les services bilingues et surtout à utiliser des expressions en français. De plus, les employés qui offrent des services dans les deux langues officielles ont suivi pendant trois jours un cours de mise à jour de leurs connaissances.

IV. Évaluation de l'exécution du Programme des langues officielles

Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles

Généralités

Conformément à la Loi, les bureaux et points de service¹⁵ fédéraux situés dans la RCN, les sièges sociaux des institutions fédérales et les bureaux qui rendent compte directement au Parlement doivent communiquer avec le public et lui offrir des services dans les deux langues officielles. Les autres bureaux et points de service de ces institutions peuvent également y être

Graphique 3

Répartition par province ou territoire des bureaux et points de service tenus de fournir ou non des services dans les deux langues officielles



Ce graphique n'inclut pas les 659 bureaux et points de service situés à l'étranger, les trajets et les services d'appel sans frais.

Nota : les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : Bureaus

15. Voir note 10.

16. Consulter le document Description du Règlement en matière de service au public dans les deux langues officielles à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs-pol/hrpubs/offlang/dolr-fra.asp#_Toc475334109.

Règlement – Transcanadienne-Amherst
 En 1998, un citoyen de la Nouvelle-Écosse a été arrêté par un agent anglophone de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) pour excès de vitesse sur la Transcanadienne. L'agent de la GRC ayant été incapable de répondre à ce citoyen dans la langue de son choix, celui-ci a allégué qu'il s'agissait d'une violation de ses droits linguistiques garantis dans la *Charte*. Le 19 octobre 2004, la Cour fédérale a déterminé que le tronçon de la Transcanadienne qui traverse l'aire desservie par la GRC – détachement d'Amherst, en Nouvelle-Écosse, constitue une région à demande importante et, qu'en conséquence, le *Règlement sur les langues officielles* – communications avec le public et *prestation des services* était incompatible avec la *Charte*. La Cour a ordonné au gouvernement de se conformer à ses obligations constitutionnelles. À la lumière de cette décision, l'Agence a donc entrepris le processus de modification du *Règlement* afin de s'assurer que ce détachement de la GRC s'acquitte de ses obligations en matière de langues officielles conformément à l'alinéa 20(1)a) de la *Charte*. Le gouvernement a publié, en octobre 2006, la modification proposée dans la *Gazette du Canada*, *Partie I* aux fins de consultations publiques.

Abrogation de la Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis
 En 2006, l'École de la fonction publique du Canada a reçu l'autorisation du Conseil du Trésor de mettre en œuvre le nouveau modèle de gestion de la formation linguistique à compter du 1^{er} avril 2007. Les principes directeurs énoncés dans la *Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis* se trouvent dans la *Politique sur les langues officielles* pour la gestion des ressources humaines. En conséquence, la *Directive* sera abrogée à compter du 1^{er} avril 2007.

Révision du cours d'orientation en matière de langues officielles
 Au fil des ans, l'actualisation du cours a été rendue nécessaire afin, d'une part, de bien refléter les changements apportés aux politiques sur les langues officielles et, d'autre part, d'informer les participants de l'existence de nouveaux outils et guides dans ce domaine. L'Agence a veillé à ce que le cours reflète la nouvelle structure de gouvernance du Programme et les valeurs rattachées au respect des langues officielles. La nouvelle version du cours comprend les modifications apportées à la partie VII de la *Loi* en novembre 2005 et le nouveau *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*, entré en vigueur en décembre 2005. Le cours est offert depuis janvier 2007.

Activités d'appui et de suivi de l'Agence auprès de ses intervenants clés

Initiative du renouvellement des politiques

Au début de 2005, le Secréariat du Conseil du Trésor (le SCT) et l'Agence ont lancé

l'initiative du renouvellement des politiques afin d'examiner les politiques du Conseil du Trésor en matière de gestion. La Direction des langues officielles a joué un rôle actif lors de cet exercice en fournissant des données clés relativement à divers instruments de politiques. Leur objectif était de formuler des commentaires pertinents en vue de lier clairement les nouveaux instruments de politiques aux obligations relatives aux langues officielles. À mesure que les centres de décision termineront la revue de leurs politiques respectives, le travail se poursuivra au cours du prochain exercice avec un apport important de la Direction des langues officielles.

Intégration des dispositions de la Politique sur les subventions et contributions à la nouvelle Politique sur les paiements de transfert

La politique vise à s'assurer que les communications avec le public et la prestation des services sont disponibles dans les deux langues officielles lorsque des subventions ou des contributions sont accordées à des organismes bénévoles non gouvernementaux qui servent le public des deux collectivités de langue officielle. Afin d'assurer un plus grand respect des obligations linguistiques dans l'administration des programmes

14. L'outil est disponible à l'adresse suivante : <http://www.psa.gc.ca/tou-fra.asp>.

de paiements de transfert, les dispositions de la *Politique sur les subventions et contributions* ont été intégrées à la *Politique sur les paiements de transfert*. Elle inclura des clauses visant à enchaîner les engagements et les obligations des institutions en vertu de la partie VII de la Loi dans les programmes de financement de même que dans les ententes de financement avec des bénéficiaires.

Normes de qualification en matière de langues officielles

En décembre 2005, avec l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, la CFP a transféré à l'Agence la responsabilité des normes de qualification relatives aux langues officielles (niveaux de compétence A, B et C en expression écrite, en compréhension écrite et en interaction orale).

L'Agence a procédé à l'actualisation de la description des normes et des exemples liés aux niveaux de compétences tout en maintenant les niveaux de compétences existants afin de refléter les réalités du milieu du travail d'aujourd'hui. En collaboration avec le Centre de psychologie du personnel de la CFP, l'Agence a élaboré un outil électronique¹⁴ qui permet aux utilisateurs d'établir le profil linguistique d'un poste bilingue en tenant compte des obligations linguistiques relatives au service au public et à la langue de travail et, ce faisant, de se conformer aux exigences de la *Directive sur l'identification linguistique des postes ou des fonctions*. Le volet général de l'outil est disponible depuis le printemps 2007 sur le site Publiservice de l'Agence et sur Internet depuis l'automne 2007.

Au cours des dernières années, les institutions faisant partie de l'administration publique centrale (l'APC) ont déployé des efforts considérables afin de s'assurer que les données qui figurent dans le SIPC reflètent leur situation réelle. Ces efforts ont porté fruit puisque les données du SIPC sont maintenant mises à jour régulièrement dans presque toutes les institutions faisant partie de l'APC. Ainsi, l'Agence obtient un portrait plus précis de la capacité linguistique des institutions quant au service au public et à la langue de travail.

Dans la poursuite des travaux annoncés l'an dernier, l'Agence a aussi entrepris l'élaboration d'une nouvelle application Web appelée le Système de gestion du *Règlement* (le SGR). Cette application interactive à la fine pointe de la technologie guidera les institutions dans l'application du *Règlement* et facilitera la mise à jour des coordonnées des bureaux qui offrent des services au public ou communiquent avec lui. Grâce à ses fonctionnalités, le SGR permettra notamment aux institutions d'autogérer les suivis qui, selon les dispositions du *Règlement*, sont associés au processus de la détermination des obligations linguistiques d'un nouveau bureau, qu'il s'agisse de préciser la délimitation de l'aire de service d'un bureau ou encore d'appliquer les directives du Conseil du Trésor relatives à la mesure de la demande dans les deux langues officielles.

Tableau de bord de gestion des langues officielles

Le *Tableau de bord de gestion des langues officielles* (le *Tableau de bord*) est une application Web qui centralise les indicateurs de rendement ainsi que d'autres données sur le Programme. En janvier 2007, le *Tableau de bord* a été mis à la disposition des institutions faisant partie de l'APC.

Regroupement des outils en matière de langues officielles

Dans sa visée d'améliorer la gestion de l'information, l'Agence a créé une page Web regroupant les différents outils disponibles pour les gestionnaires et les responsables des langues officielles. Ainsi, les institutions ont accès à une gamme d'outils variés leur permettant d'être mieux informés quant à leurs responsabilités et d'obtenir de meilleurs résultats quant à la gestion du Programme. Cette page Web est accessible aux adresses ci-dessous.¹³

Suivis aux bilans annuels de l'exercice 2005-2006

Dans le cadre de son cycle de monitoring et de mesure du rendement, il arrive que l'Agence constate des difficultés ou lacunes dans les bilans annuels soumis par certaines institutions. Dans de tels cas, elle rédige à l'attention des institutions concernées une lettre de réponse dans laquelle elle précise ces lacunes et suggère des moyens de les corriger. C'est ainsi, qu'au cours de l'exercice, une vingtaine d'institutions ont dû entreprendre des suivis à l'égard du SIPC ou du SILO II et une dizaine, par rapport à Buroilis. La grande majorité y a donné suite en tout ou en partie. Ainsi, presque toutes les institutions visées ont réalisé des progrès au cours de l'année. Cette situation dénote la volonté de ces institutions de se conformer à leurs obligations linguistiques.



Exemples de leadership au chapitre des langues officielles au sein des institutions

- Inclusion des langues officielles dans le Plan d'action ministériel, la planification stratégique et la stratégie des ressources humaines;
- Prise en compte des objectifs ayant trait aux langues officielles dans les ententes de rendement des cadres et des gestionnaires;
- Mise en place de mécanismes de surveillance visant le respect des obligations linguistiques;
- Réalisation de sondages sur la satisfaction des employés et du public (le cas échéant) et de contrôles aléatoires de la qualité quant au respect des langues officielles, sur une base régulière.

Les institutions ont la responsabilité de prendre les mesures appropriées pour respecter leurs obligations linguistiques. Elles doivent ainsi évaluer l'atteinte de leurs résultats et utiliser divers moyens pour surveiller leur conformité aux exigences des politiques.

Les activités de surveillance sont à la hausse dans un grand nombre d'institutions. À titre d'exemple, certains coordonnateurs des langues officielles de la Défense nationale effectuent maintenant des visites de diagnostic sur les lieux et continuent de faire un suivi des plaintes reçues. Un plan d'inspection annuel (une grille d'analyse concernant les résultats attendus) a été élaboré par le Groupe de soutien du secteur de Québec aux bases de Montréal et de Valcartier.

Gestion de l'information en matière de langues officielles

Dans le cadre de ses activités de surveillance et aux fins de la reddition de comptes au Parlement, l'Agence doit avoir accès à des informations exactes et le plus à jour possible. Les trois principaux systèmes d'information auxquels elle a recours sont les suivants :

■ Le système d'information sur les postes et la classification (le SIPC) : ce système de l'Agence est administré par Travaux publics et Services gouvernementaux

12. <http://www.buroilis.gc.ca>.

Canada (TPSGC). Les institutions faisant partie de l'administration publique centrale extraient l'information de leur système de gestion des ressources humaines et l'achèvent à TPSGC. Le SIPC renferme de l'information sur les langues officielles, la classification et les exemptions et les titulaires de postes.

■ Le système d'information sur les langues officielles II (le SICO II) : ce système est géré par l'Agence et renferme de l'information qui porte sur les parties IV, V et VI de la Loi. Celle-ci provient du système de gestion des ressources humaines des institutions qui ne font pas partie de l'administration publique centrale. Celles-ci transmettent leurs données directement à l'Agence.

■ Buroilis¹² : ce système est également géré par l'Agence et constitue le répertoire officiel des bureaux et points de service des institutions assujetties à la Loi. Il renferme la liste des bureaux et points de service ayant l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles ainsi que de ceux qui ont comme seule obligation d'offrir des services dans une langue officielle. Buroilis peut être consulté à partir du site Web de l'Agence, sous la rubrique Outils.

Bonnes pratiques de leadership – Champions

- Financement agricole Canada s'est doté d'un réseau de champions postés à des points névralgiques au pays. Leur rôle est de sensibiliser les employés, de mettre en lumière les lacunes et bonnes pratiques et d'élaborer des solutions ingénieuses dans leur secteur respectif en regard aux langues officielles.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments dispose d'un réseau très actif de champions des langues officielles qui font la promotion du Programme et des initiatives en matière de langues officielles au sein de leur institution.
- Industrie Canada a créé un groupe de discussion ministériel sur les langues officielles en janvier 2007. Celui-ci est composé d'employés choisis parmi tous les secteurs du ministère, et l'objectif du groupe est d'assister le champion dans le renouvellement du plan d'action en matière de langues officielles et d'examiner diverses mesures qui pourraient être prises par celui-ci pour remplir ses obligations.

Champions et cochampions

À titre de chefs de file en matière de langues officielles, les champions ont le mandat de relever la visibilité des langues officielles au sein de leur institution, de s'assurer du respect de leurs obligations linguistiques et d'encourager leur institution à poser des gestes concrets qui contribuent au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à la promotion du français et de l'anglais.

Cadres intermédiaires et gestionnaires

Les cadres intermédiaires et les gestionnaires doivent également faire preuve de leadership à l'égard des langues officielles dans leurs sphères d'activités respectives. Par exemple, ils sont invités à inciter leurs employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix au cours des réunions et à appuyer leurs besoins de formation linguistique à des fins de développement de carrière et dans le cadre d'activités de maintien de l'acquis, tels que des dîners-causeries ou encore des jumelages. À cet effet, l'Agence encourage fortement les institutions à faire davantage ressortir, dans leurs bilans annuels, les activités menées par leurs cadres et gestionnaires au cours de l'exercice afin de faire la promotion du Programme.

Bonne pratique de leadership – Gestion des ressources humaines

■ À l'automne 2006, Développement économique Canada pour les régions du Québec a amorcé une tournée régionale de sensibilisation et de formation en matière de langues officielles qui se poursuivra en 2007-2008. Les séances offertes dans le cadre de cette tournée ont eu pour objectif de mieux outiller les employés afin qu'ils puissent faciliter la mise en œuvre du Programme au sein du ministère. Cette tournée a inclus également les centres de responsabilité du siège social. Cette organisation a mis l'accent sur l'importance d'améliorer les bonnes pratiques déjà existantes.

Ressources humaines et financières

Pour assurer une saine gestion des langues officielles, les institutions doivent s'assurer de disposer des ressources nécessaires. Selon l'information provenant des bilans, la majorité des institutions disposent des ressources nécessaires pour gérer efficacement le Programme.

Pour mettre en œuvre leur stratégie en matière de langues officielles, les institutions doivent élaborer un plan d'action et suivre de près les progrès réalisés. Ce faisant, elles se donnent les outils pour opérationnaliser les objectifs qu'elles se sont fixés. Plusieurs institutions se sont dotées d'un plan pluriannuel dans lequel est exposée clairement leur vision à l'égard des langues officielles.

Bonne pratique de leadership – Plan d'action

■ Travaux publics et Services gouvernementaux Canada met à jour tous les trois mois son Plan d'action en matière de langues officielles. La sous-ministre adjointe des ressources humaines, accompagnée du champion et du co-champion ministériels en fait la présentation au ministre, au sous-ministre et sous-ministre délégué.

Par ailleurs, un plus grand nombre d'institutions mentionne que les objectifs liés aux langues officielles font partie intégrante des ententes de rendement des cadres et que l'atteinte de leurs résultats est évaluée. Les exemples de NAV Canada, du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le CRTC) et de la Société Radio-Canada (la SRC) méritent d'être soulignés. NAV Canada a intégré, dans son Code de conduite, un volet sur les langues officielles, ce qui lui permet de s'assurer que les cadres supérieurs renouvellent annuellement leur engagement à l'égard des langues officielles. Le CRTC intègre, dans toutes ses ententes de rendement, un énoncé sur les langues officielles quant à la langue de travail et à la gestion des ressources humaines.

Comités consultatifs au sein des institutions

Au moment de la revue du rendement, les gestionnaires doivent démontrer qu'ils ont déployé les efforts nécessaires pour respecter cet engagement. Enfin, la SRC communique aux employés visés les objectifs relatifs aux langues officielles et les résultats sont reflétés dans leur évaluation de rendement.

La création de comités consultatifs sur les langues officielles constitue un autre bel exemple de leadership. On note que de plus en plus d'institutions mettent sur pied ce type de comité, composé de représentants des différents secteurs de l'organisation et présidé par un membre de la haute direction. Ces comités servent de forum de concertation et ont le mandat de mobiliser les principaux intervenants afin de créer des synergies et un leadership plus soutenu.

Bonne pratique de leadership – Comités consultatifs

■ Le ministère des Ressources naturelles a mis sur pied un groupe de travail composé de représentants de ses différents secteurs afin de discuter des meilleures pratiques au chapitre des langues officielles et pour communiquer aux employés les changements importants qui ont trait aux langues officielles. Ce groupe de travail se réunit tous les mois et est coprésidé par un gestionnaire cadre des opérations et un gestionnaire cadre des services intégrés.

III. Évaluation de la gouvernance du Programme des langues officielles

Monitoring et mesure du rendement

Afin de pouvoir dégager une vue d'ensemble sur la gouvernance et l'exécution du Programme au sein des institutions et de formuler des observations sommaires, l'Agence procède à une analyse de tous les bilans annuels soumis pour l'exercice financier visé. Par la suite, elle informe les institutions de ses observations, leur demande de prendre les mesures qui s'imposent et effectue les suivis nécessaires. L'Agence offre un appui aux institutions pour la mise en place des mesures correctives cernées.

Pour des raisons exceptionnelles, il arrive que certaines institutions ne soient pas en mesure de fournir à l'Agence leur bilan annuel selon l'échéancier prévu. Ainsi, l'analyse horizontale de cet exercice repose sur les bilans annuels reçus par l'Agence, soit 93 p. 100 de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi.

Leadership

Le succès de la modernisation de la fonction publique repose sur le leadership exercé par la gestion. En matière de langues officielles, l'Agence encourage fortement les

gestionnaires des institutions fédérales à manifester ce leadership de façon soutenue, en posant des gestes concrets qui traduisent leur engagement. Il est à noter que la grande majorité des institutions placent les objectifs liés aux langues officielles au centre de leur planification stratégique. À cet effet, certaines institutions se sont dotées d'un plan stratégique, d'un cadre de responsabilisation sur les langues officielles indiquant clairement les objectifs et les responsabilités des gestionnaires, et ont opté pour une gestion intégrée de leurs ressources humaines afin de mieux atteindre leurs objectifs au chapitre des langues officielles. Ces actions témoignent d'une saine gouvernance du Programme. La grande majorité des bilans annuels a été entérinée par l'administrateur général des institutions visées par cette évaluation. La plupart des administrateurs généraux ont saisi cette occasion pour réitérer leur engagement personnel ainsi que celui de la haute direction de leur organisation à l'égard des langues officielles. Ces messages sont d'importance car ils indiquent clairement aux gestionnaires et aux employés l'engagement et l'orientation de leur haute direction vis-à-vis des langues officielles.

Bonne pratique de leadership – Sous-ministre

■ En 2006, le ministère de la Santé a instauré le *Prix d'excellence du sous-ministre en matière de langues officielles*. Ce prix, remis dans le cadre de la Semaine nationale de la fonction publique, constitue une marque de reconnaissance envers le gestionnaire ou l'employé qui a fait preuve de leadership à l'égard des langues officielles.

Graphique 2

consulter le document *Structure de gouvernance*¹¹.



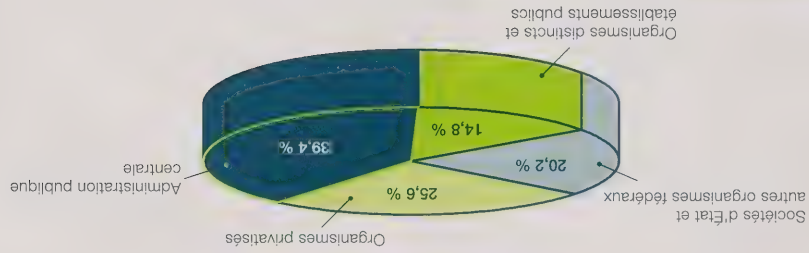
- 1 Agence de la fonction publique du Canada
- 2 Langues officielles
- 3 Comité consultatif des sous-ministres chargé du portefeuille du Conseil du Trésor
- 4 Comité consultatif des sous-ministres chargé de la gestion des ressources humaines
- 5 Comité des sous-ministres
- 6 Comité des sous-ministres adjoints sur les langues officielles
- 7 Comité des sous-ministres sur le renouvellement de la fonction publique

11. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/rp-fra.asp>.

publique en 2003 ont eu une incidence sur le découpage des institutions assujetties à la Loi. Ces institutions sont regroupées selon les catégories suivantes : la fonction publique, englobant l'administration publique centrale (ministères et autres secteurs) ainsi que les organismes distincts et établissements publics; les organismes privés; les sociétés d'Etat et autres organismes fédéraux. Le graphique 1 illustre cette répartition.

Graphique 1

Répartition de toutes les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles



Source : Burolls

Description des droits et des responsabilités

Le Programme se fonde notamment sur les quatre grands piliers suivants de la *Loi*, dont les trois premiers sont sous la responsabilité de l'Agence et le quatrième sous celle de Patrimoine canadien :

1. Partie IV : les communications avec le public et la prestation des services ou l'obligation pour les institutions fédérales de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit de correspondre au public de communiquer avec ces bureaux et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, lorsque certaines conditions s'appliquent, et ce, non seulement en personne à un comptoir de service, mais aussi au téléphone ou par écrit. Le service doit être de qualité égale dans les deux langues officielles⁹.
2. Partie V : la langue de travail ou l'obligation pour les institutions fédérales d'établir des milieux de travail propices à l'usage des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues à cette fin¹⁰, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies dans la *Loi*.

3. Partie VI : l'engagement du gouvernement du Canada à ce que les effets des institutions fédérales tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle et que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions.
 4. Partie VII : l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne et l'obligation des institutions fédérales de prendre des « mesures positives » en vue de mettre en œuvre cet engagement.
- Dans un contexte où la responsabilisation et la reddition de comptes occupent une place accrue, les institutions fédérales doivent, en plus de faire état de leurs réalisations, évaluer l'atteinte de leurs objectifs en fonction des trois premiers piliers pour lesquels le Conseil du Trésor a une responsabilité et en faire rapport à l'Agence selon les modalités prévues dans les politiques du Conseil du Trésor.
- Les modifications apportées en 2005 à la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et à la *Loi sur la gestion des finances publiques* à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur la modernisation de la fonction*

9. Conformément aux art. 16 et 20 de la *Charte* et aux art. 21 et ss. de la *Loi*, seulement avec le siège social ou l'administration centrale des institutions, dans la RCN, avec les institutions fédérales qui rendent compte directement au Parlement et là où l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante ou se justifie par la vocation du bureau.
10. Voir : art. 35 de la *Loi*. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

services au public. Il comporte trois types de dispositions, à savoir celles qui viennent définir la notion de demande importante incluse dans la Loi et dans la Charte, celles qui prennent en considération la vocation des bureaux et celles qui touchent spécifiquement les voyageurs. Le Règlement vient donc définir les circonstances précises dans lesquelles les bureaux fédéraux sont tenus d'offrir activement⁵ leurs services dans les deux langues officielles. Il convient de préciser que le Règlement ne s'applique ni aux bureaux situés dans la région de la capitale nationale (la RCN) ni à ceux des administrations centrales. En effet, ceux-ci sont tenus en vertu de la Loi et de la Charte de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles.

En novembre 2005, certaines modifications ont été apportées à la partie VII de la Loi afin de renforcer l'engagement du gouvernement fédéral à l'égard de la promotion du français et de l'anglais et d'imposer aux institutions de prendre des « mesures positives » pour concrétiser cet engagement⁶. Désormais, il est possible d'interester un recours judiciaire en vertu de cette même partie.

D'autres instruments juridiques traitant des langues officielles ont été adoptés sous le régime de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, dont les plus récentes modifications sont entrées en vigueur le 31 décembre 2005⁷:

5. Offrir activement : indiquer clairement, visuellement et verbalement que le public peut communiquer avec un bureau ou point de service désigné bilingue et en obtenir les services en français ou en anglais. Ces obligations découlent notamment de l'art. 28 de la Loi.
6. 2005, ch. 41, sanctionnée le 24 novembre 2005 et portant modification de l'art. 41 de la Loi.
7. Ces modifications résultent de la Loi sur la modernisation de la fonction publique, sanctionnée le 7 novembre 2003, et dont la mise en œuvre par étapes s'est terminée avec l'entrée en vigueur de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique le 31 décembre 2005.
8. La dotation non impérative permet de nommer à des postes bilingues des personnes qui satisfont aux exigences de base du poste, à l'exception des compétences linguistiques requises.

■ Le Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique a remplacé le Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique et prévoit trois circonstances dans lesquelles une personne peut être nommée à un poste bilingue non impératif⁸ sans avoir à satisfaire aux exigences linguistiques du poste au moment de la nomination.

■ Le Règlement sur les langues officielles – Nominations dans la fonction publique énonce les dispositions s'appliquant à la nomination à un poste bilingue de personnes qui s'engagent à devenir bilingues et des exemptions en matière de nomination intermédiaire.

II. Programme des langues officielles

Contexte juridique

L'Acte de l'Amérique du Nord britannique, qui s'appelle maintenant la *Loi constitutionnelle de 1867*, prévoyait, d'une part, dans les chambres du Parlement du Canada et les chambres de la législature de Québec, l'usage facultatif du français et de l'anglais dans les débats ainsi que dans toute plaidoirie ou pièce de procédure devant ou émanant des tribunaux du Québec et du Canada. Il imposait, d'autre part, l'usage du français et de l'anglais dans la rédaction des archives, des procès-verbaux, des journaux et des lois imprimées et publiées par le Parlement du Canada et la législature du Québec¹.

En 1969, après la remise des études et des recommandations de la Commission Laurendeau-Dunton, le gouvernement du Canada adoptait la *Loi sur les langues officielles*, qui affirmait le statut du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada et introduisait l'obligation pour les institutions fédérales de servir le public dans la langue officielle de son choix dans certaines circonstances.

En 1982, le Canada adoptait la *Charte canadienne des droits et libertés*. Dans le domaine de la langue, la *Charte* a édicté d'importantes garanties². Elle a notamment établi que le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada et qu'elles ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

Elle prévoit également que le public au Canada a le droit d'employer le français ou l'anglais pour communiquer avec le siège social ou l'administration centrale des institutions fédérales ou pour en recevoir les services et qu'il a le même droit à l'égard de tout autre bureau de ces institutions là où, selon le cas, l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante ou encore se justifie par la vocation du bureau.

En 1988, le Parlement adoptait une nouvelle *Loi sur les langues officielles*³ afin de donner pleinement effet aux garanties prévues par la *Charte*. Cette nouvelle loi porte principalement sur les débats et travaux parlementaires, les actes législatifs, l'administration de la justice, les communications avec le public et la prestation des services par les institutions fédérales, les droits relatifs à la langue de travail des employés fédéraux, la participation équitable des deux collectivités de langue officielle au sein des institutions fédérales, la promotion des langues officielles, les attributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles, le rôle et les pouvoirs du commissaire aux langues officielles ainsi que le recours judiciaire prévu par la *Loi*. En 1991, le gouvernement adoptait le *Règlement sur les langues officielles* – *Communications avec le public et prestation des services*⁴. Cet instrument juridique assure l'application concrète de certaines dispositions relatives à la prestation des

1. Voir : art. 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*.

2. Voir : art. 16 à 24 et 59 de la *Loi constitutionnelle de 1982*.

3. 1988, ch. 38, sanctionnée le 28 juillet 1988.

4. Enregistrement DORS/92-48, C.R. 1991-2541, le 16 décembre 1991 et publié dans la *Gazette du Canada*, Partie II, le 1^{er} janvier 1992.

I. Introduction

Ce rapport annuel rend compte de l'exécution du Programme des langues officielles au sein des institutions fédérales assujetties à la Loi sur les langues officielles et des activités et résultats de l'exercice 2006-2007 à l'égard de leurs obligations linguistiques.

Mandat de l'Agence de la fonction publique du Canada

À titre d'organisme central faisant partie du

portefeuille du Conseil du Trésor, l'Agence a la responsabilité de veiller à ce que l'employeur (le Conseil du Trésor) s'acquitte de ses

responsabilités de surveillance et de leadership en matière de gestion des ressources humaines

au sein de la fonction publique. Dans ce contexte, l'Agence a été créée en 2003 afin de moderniser la gestion des ressources humaines et de favoriser

l'excellence dans l'ensemble de la fonction publique. Sa vision est de mieux servir les Canadiens par l'entremise d'une main-d'œuvre

et d'un milieu de travail hors pair. Son rôle est de fournir le leadership et l'orientation nécessaires pour favoriser, appuyer et assurer une gestion

des ressources humaines efficace et axée sur les résultats au sein de l'ensemble de la fonction publique. Son principal objectif est de mettre

en place et d'aligner un nouveau régime de gestion des ressources humaines qui permette aux gestionnaires et aux employés de la

fonction publique d'atteindre de meilleurs résultats au service des Canadiens.

Le travail qu'effectue l'Agence en ce qui a trait aux valeurs et à l'éthique, aux langues officielles et à la diversité permet de garantir que la fonction publique a les qualités et les

caractéristiques nécessaires pour refléter la composition et la nature de la société

canadienne. Conscient des défis considérables que posent les tendances démographiques et celles du marché du travail, le greffier du

Conseil prive à fait du renouvellement de la fonction publique l'une des priorités gouvernementales.

Mission de la Direction des langues officielles

Pour arriver à ce résultat, la Direction des langues officielles de l'Agence surveille les institutions fédérales et vérifie ponctuellement la

communication avec les Canadiens et l'offre de services dans la langue officielle de leur choix, l'instauration et la préservation d'un climat de

travail propice à l'utilisation efficace des deux langues officielles dans les régions désignées

bilingues et la participation d'un effectif qui tend à refléter la présence au Canada des deux

collectivités de langue officielle. L'excellence recherchée ne sera atteinte que si

les institutions assujetties à la Loi font preuve d'un leadership et d'une responsabilisation accrus au

sein de leur organisation. Pour le Programme, cela se traduit notamment par le raffermissement de la reddition de comptes ainsi que par

l'accroissement et le maintien des capacités linguistiques et du savoir dans le domaine des langues officielles. La Direction des langues

officielles y travaille en partenariat avec les institutions et les conseils fédéraux régionaux. La Direction des langues officielles collabore

également avec diverses instances ayant des obligations en vertu de la Loi afin de favoriser l'épanouissement des communautés de langue

officielle en situation minoritaire et d'appuyer leur développement, et de promouvoir la pleine

reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne (partie VII de la Loi).

Structure et contenu du rapport

Le rapport se structure autour de deux composantes principales : l'évaluation de la gouvernance du Programme et celle de son exécution. L'évaluation de la gouvernance inclut les activités et résultats

liés au leadership et à la gestion de l'information, alors que l'évaluation de l'exécution du Programme englobe les communications avec

le public et la prestation des services (partie IV de la Loi), la langue de travail (partie V de la Loi) et la gestion des ressources humaines reliée aux

langues officielles – incluant la participation équitable (partie VI de la Loi).

■ La grande majorité des institutions demeure engagée au chapitre des langues officielles et adopte des mesures qui permettent aux employés d'utiliser la langue officielle de leur choix dans leur milieu de travail.

■ Bien que la plupart des institutions aient enregistré des progrès quant à la tenue de réunions bilingues au cours des dernières années, l'Agence note encore des manquements à cet égard.

■ Parmi les employés offrant des services personnels et centraux (par exemple, la paye, les services financiers, les communications et la bibliothèque) et faisant partie de l'APC, 90,7 p. 100 satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste comparativement à 89,8 p. 100 en 2006. Le pourcentage de postes exigeant une capacité supérieure (niveau C) de connaissance de la langue seconde est passé de 33,2 p. 100 en 2006 à 33,7 p. 100 en 2007.

■ Pour ce qui est du personnel exerçant des fonctions de supervision au Canada (incluant les cadres), 89,1 p. 100 satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, par rapport à 87,0 p. 100 en 2006.

■ Quant aux cadres (EX) de l'APC, 94,0 p. 100 satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2007 comparativement à 92,9 p. 100 pour la même période l'année précédente.

■ Au 31 mars 2007, le taux de participation des anglophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la Loi se situait à 73,1 p. 100 et celui des francophones, à 26,9 p. 100. Ces taux demeurent pratiquement inchangés par rapport à la

Gestion des ressources humaines – y compris la participation équitable (partie VI de la Loi)

■ Au plan régional, dans l'ensemble des institutions assujetties à la Loi, la participation des anglophones au Québec (excluant la région de la capitale nationale) s'établit à 12,2 p. 100 en 2007 par rapport à 13,6 p. 100 l'année précédente. Pour la seule administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 7,6 p. 100 et de 7,7 p. 100.

■ Les institutions ont moins recours à la formation linguistique pour satisfaire aux exigences linguistiques des postes. Par contre, elles offrent de plus en plus cette formation dans une perspective de progression de carrière.

■ Au cours de l'exercice 2006-2007, l'Agence a travaillé tout particulièrement au développement d'outils de gestion des langues officielles tels que le Système de gestion du *Règlement*, le Système de suivi en langues officielles et la Détermination du profil linguistique des postes bilingues. Elle a offert, entre autres, des séances d'information sur les politiques ayant trait à la dotation des postes bilingues ainsi que sur les obligations reliées aux sites Web multilingues des institutions et sociétés d'Etat assujetties à la Loi. Elle a mené trois vérifications sur l'offre active et le service au public afin de s'assurer que les bureaux et points de service des institutions assujetties à la Loi se conforment à leurs obligations linguistiques. De plus, l'Agence a offert différentes activités de sensibilisation et de promotion des langues officielles à l'intention de ses principaux réseaux.

■ même période l'an dernier. Pour la seule administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 68,5 p. 100 et de 31,5 p. 100. Considérant les données du Recensement de 2001, les deux collectivités de langue officielle sont relativement bien représentées au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi.

Gestion de l'information

■ Les institutions faisant partie de l'administration publique centrale (l'APC) effectuent régulièrement des mises à jour des données qu'elles versent dans le Système d'information sur les postes et la classification. L'Agence peut ainsi fournir un portrait plus précis de la capacité linguistique des institutions ayant trait au service au public et à la langue de travail.

■ Certaines des institutions ne faisant pas partie de l'APC et qui versent leurs données dans le Système d'information sur les langues officielles ne réussissent pas à transmettre à l'Agence dans un délai raisonnable les données qui reflètent la situation de leur organisation à la fin de l'exercice financier.

Évaluation de l'exécution du Programme

Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles (partie IV de la Loi)

L'Agence note les faits suivants :

■ Les institutions sont en grande majorité en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles dans les bureaux et points de service désignés bilingues.

■ Dans la grande majorité des institutions, l'information contenue sur leur site Web est généralement disponible dans les deux langues officielles. La qualité des communications et des services est généralement égale dans l'une ou l'autre langue officielle.

Langue de travail (partie V de la Loi)

■ La très grande majorité des institutions possède la capacité linguistique nécessaire pour offrir des services bilingues, même si, dans certains bureaux, cette capacité peut être limitée.

■ Le pourcentage de titulaires de postes bilingues devant servir le public qui satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste a légèrement augmenté, pour atteindre 91,0 p. 100 en 2007, par rapport à 89,9 p. 100 en 2006.

■ Le pourcentage de titulaires exemptés de statistaire aux exigences linguistiques de leur poste est demeuré stable à 5,1 p. 100.

■ Le pourcentage de postes désignés bilingues au niveau supérieur (niveau C en interaction orale) a légèrement augmenté, passant de 33,7 p. 100 à 34,4 p. 100.

■ Une grande majorité d'institutions intègrent dans les contrats qu'elles concluent avec des tiers une clause précisant leurs obligations linguistiques. Toutefois, peu d'entre elles indiquent prendre des mesures pour s'assurer que ces clauses sont respectées par les tiers.

■ Un nombre accru d'institutions ont mis en place des mécanismes de mesure du rendement en ce qui a trait à la prestation de services au public.

■ Les résultats des vérifications menées au cours de l'exercice financier révèlent certains manquements quant à l'offre active visuelle de services bilingues ainsi qu'à l'accueil bilingue en personne et au téléphone.

L'Agence de la fonction publique du Canada surveille l'observation par les institutions fédérales des obligations linguistiques qui leur sont dévolues et effectue des vérifications ponctuelles conformément à la *Loi sur les langues officielles*. Ainsi, les institutions doivent servir les Canadiens dans la langue officielle de leur choix, voir à instaurer et préserver un climat de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues et veiller à ce que leurs effectifs tendent à refléter la présence au Canada des collectivités francophone et anglophone, compte tenu de la nature de ces institutions, de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.

Les faits saillants ci-dessous portent sur l'évaluation de la gouvernance et de l'exécution du Programme des langues officielles au cours de l'exercice 2006-2007.

Évaluation de la gouvernance du Programme des langues officielles

Leadership

La haute direction des institutions assujetties à la Loi doit faire preuve de leadership en matière de langues officielles, en posant des gestes concrets qui traduisent son engagement. L'Agence note, entre autres, les faits suivants :

- La très grande majorité des bilans annuels sont entérinés par l'administrateur général de l'institution, ce qui témoigne de l'engagement de la haute direction à l'égard des langues officielles.
- Un plus grand nombre d'institutions signalent que les objectifs liés aux langues officielles font partie intégrante des ententes de rendement des cadres et que l'atteinte de leurs résultats est évaluée.

- La majorité des institutions placent les objectifs liés aux langues officielles au cœur de leur planification stratégique.
- Plusieurs institutions se sont dotées d'un plan annuel ou pluriannuel qui expose clairement leur vision à l'égard des langues officielles.
- Un nombre croissant d'institutions mettent sur pied des comités consultatifs sur les langues officielles composés de représentants des différents secteurs de l'organisation et présidés par un membre de la haute direction.
- La majorité des cadres et des gestionnaires font preuve de leadership en incitant leurs employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix au cours des réunions et en appuyant leurs besoins de formation linguistique aux fins du perfectionnement professionnel et du maintien de l'acquis.
- La majorité des institutions disposent des ressources humaines et financières nécessaires à une gestion efficace du Programme.
- Un nombre grandissant d'institutions adoptent des mécanismes de surveillance visant à s'assurer d'une meilleure conformité aux exigences des politiques sur les langues officielles du Conseil du Trésor.

Liste des graphiques

1.	Répartition de toutes les institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i>	5
2.	Structure de gouvernance des langues officielles	6
3.	Répartition par province ou territoire des bureaux et points de service tenus de fournir ou non des services dans les deux langues officielles	14
4.	Service au public – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises	20
5.	Service au public – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale)	21
6.	Carte des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail	25
7.	Supervision – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises	29
8.	Supervision – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale)	30
9.	Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i>	32
10.	Participation des anglophones et des francophones au Québec au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i> (excluant la RCN)	33
11.	Proportion de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale par région	37



B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes ne faisant pas partie de l'administration publique centrale, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privés

14.	Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale par région	57
15.	Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale selon la catégorie professionnelle ou catégorie équivalente	58
15A.	Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes (ne faisant pas partie de l'administration publique centrale)	59
15B.	Participation des anglophones et des francophones en tant que membres réguliers de la GRC (ne faisant pas partie de l'administration publique centrale)	60
C. Toutes les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles		
16.	Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles par région	61
D. Tableaux supplémentaires		
17.	Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale par province ou territoire	63
18.	Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par province ou territoire	65
19.	Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale par province ou territoire	66
20.	Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles par province ou territoire	67

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent se regroupent en quatre catégories : A, B, C et D.

A. Personnel des institutions faisant partie de l'administration publique centrale, ce qui comprend certains employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de la Défense nationale

1.	Postes bilingues et bassin d'employés bilingues au sein de l'administration publique centrale	44
2.	Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale	45
3.	Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale par région	46
4.	Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires	47
5.	Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)	48
6.	Service au public — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires	49
7.	Service au public — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)	50
8.	Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires	51
9.	Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)	52
10.	Supervision — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires	53
11.	Supervision — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)	54
12.	Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par région	55
13.	Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par catégorie professionnelle	56

Message du président du Conseil du Trésor	i
Président du Sénat	iii
Président de la Chambre des communes	v
Liste des tableaux	viii
Liste des graphiques	x
Sommaire	xi
I. Introduction	1
Mandat de l'Agence de la fonction publique du Canada	1
Mission de la Direction des langues officielles	1
Structure et contenu du rapport	1
II. Programme des langues officielles	2
Contexte juridique	2
Description des droits et responsabilités	4
Structure de gouvernance	6
III. Évaluation de la gouvernance du Programme des langues officielles	7
Monitoring et mesure du rendement	7
Leadership	7
Gestion de l'information en matière de langues officielles	10
Activités d'appui et de suivi de l'Agence auprès de ses intervenants clés	12
IV. Évaluation de l'exécution du Programme des langues officielles	14
Communications avec le public et prestation des services	14
État de la situation	15
Statistiques liées aux communications avec le public et à la prestation des services	20
Langue de travail	25
Gestion des ressources humaines	31
V. Changement de culture	39
Évaluation du <i>Plan d'action pour les langues officielles</i>	39
Activités de sensibilisation et de promotion	39
VI. Conclusion – Vers une fonction publique exemplaire au chapitre des langues officielles	42
VII. Annexe statistique	43
Sources des données	43
Notes techniques et définitions	43
Interprétation et validité des données	43



Président de la Chambre des communes

Monsieur le président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai l'honneur de soumettre au Parlement, par votre intermédiaire, le dix-neuvième rapport annuel sur les langues officielles, couvrant l'exercice 2006-2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.



Le président du Conseil du Trésor,
L'honorable Vic Toews, c.p., c.r., député

Février 2009



Président du Sénat

Monsieur le président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai l'honneur de soumettre au Parlement, par votre intermédiaire, le dix-neuvième rapport annuel sur les langues officielles, couvrant l'exercice 2006-2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.



Le président du Conseil du Trésor,
L'honorable Vic Toews, c.p., c.r., député

Février 2009



Message du président du Conseil du Trésor

En ma qualité de président du Conseil du Trésor du Canada et ministre responsable de l'Agence de la fonction publique du Canada, c'est avec plaisir que je dépose au Parlement le dix-neuvième rapport annuel sur les langues officielles, couvrant l'exercice 2006-2007, le tout conformément à l'article 48 de la Loi sur les langues officielles.

En outre, à titre de ministre responsable du Programme des langues officielles, mis en œuvre dans les organisations fédérales assujetties aux parties IV, V et VI de la Loi, j'encourage ces dernières à faire preuve d'un leadership fort et soutenu dans la prestation de services à la population canadienne dans la langue de leur choix et dans la création d'environnements de travail bilingues, lorsque approprié.

Nous sommes encouragés par les progrès des dernières années, comme le démontrent les données du présent rapport. Toutefois, la dualité linguistique va plus loin que les chiffres. Le bilinguisme est un élément essentiel de notre identité nationale, et la dualité linguistique constitue une des valeurs fondamentales de la fonction publique du Canada. Les politiques liées aux langues officielles contribuent à bâtir une fonction publique axée sur l'excellence, représentative de la diversité géographique et culturelle du Canada. L'engagement des organisations à intégrer la dualité linguistique à leur planification témoigne du progrès observé dans les pages qui suivent.

La Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir mise récemment de l'avant par le gouvernement donne un nouvel élan à la promotion de la dualité linguistique du Canada. J'ai confiance que les institutions fédérales continueront à jouer un rôle primordial dans l'atteinte de cet objectif.

Joe Toews

L'honorable Vic Toews, c.p., c.r., député
Président du Conseil du Trésor

Février 2009

Publié par l'Agence de la fonction publique du Canada
© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le président du Conseil du Trésor, 2009

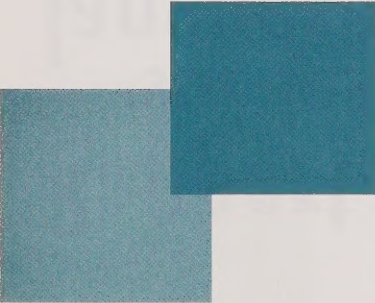
N° de catalogue CP51-2/2007

ISBN 978-0-662-06350-2

Cette publication est également offerte en médias substitués et est
disponible aux adresses suivantes :

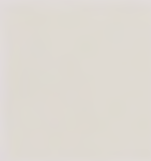
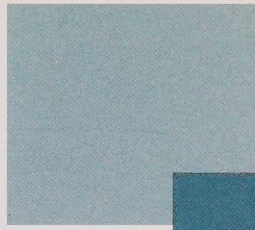
<http://www.psa.gc.ca/rp-fra.asp>
<http://publiservice.psa.gc.ca/rp-fra.asp>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.



Rapport annuel sur les langues officielles 2006-2007

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT



RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

2006-2007